

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado de la medición de percepción del servicio de atención especializada - Primer Semestre 2022

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano

Julio 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Consolidado de la medición de percepción del servicio de atención especializada - Primer Semestre 2022

ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO
Directora de Servicio al Ciudadano
Coordinación medición percepción del servicio

Equipo informe Estadístico:
Luis Eduardo Daniels - Elaboración
*Revisión procesamiento, contenidos y
compilación:* Yolanda Calderón
Seguimiento Servicio de Citas Virtuales:
Magda Cristina Sánchez Clara Patricia
Olmos-
Formulario de Registro de Citas
Seguimiento Daniel Mauricio Mora.
Seguimiento de servicio
Lina María Castañeda

Enero 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Tabla de contenido	
PRESENTACIÓN	4
1. Objetivos	5
2. Metodología	5
2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción	7
2.2. Otros atributos que se miden	8
3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el segundo semestre de 2021	9
3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales	13
3.2. Observaciones al servicio	30
4. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento.....	38
4.1. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo	39
4.2. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.	41
Anexo 1 - Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento	44

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

PRESENTACIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación presta el servicio a la ciudadanía por medio de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito. Para cumplir con esta función, la Dirección de Servicio al Ciudadano coordina al interior de la entidad las actividades de conocimiento y apropiación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, coordinando con las dependencias de la entidad la implementación del plan de acción de la Política Pública adoptado mediante el CONPES del 3 de septiembre de 2019 y el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales de atención que deben ser apropiados por los servidores y servidoras de la entidad.

Para el segundo semestre de 2020 teniendo en cuenta la necesidad de prevención frente a las condiciones sanitarias por COVID-19 se implementó un nuevo modelo de atención en la Secretaría Distrital de Planeación, el cual inicio el 15 de julio de 2020 donde la entidad pasó de brindar atención presencial en un punto único de atención ubicado en el Segundo Piso del SUPERCADÉ CAD a la atención de citas de forma virtual, utilizando la plataforma de Google Meet, aplicación corporativa. En este modelo de atención todas las dependencias que habitualmente brindaban información en los puntos de atención presencial de información en Red CADE y punto único de atención a los ciudadanos iniciaron la atención especializada por citas programadas previo agendamiento.

Los resultados de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales por agendamiento que se presentan en el presente informe corresponden al primer semestre de 2022, dando cumplimiento a los lineamientos del proceso de Direccionamiento Estratégico establecidos en la Guía E-IN-014 -*Guía Para Medir la satisfacción de los Usuarios y partes interesadas de la SDP* de los atributos relacionados con la calidad de la información.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

1. Objetivos

La medición de la percepción del servicio es el mecanismo idóneo que identifica la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas con los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Planeación, para obtenerla, se han propuesto los siguientes objetivos:

- *Objetivo General.*

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google- Meet.

- *Objetivos Específicos*

- Recolectar información a través de un formulario virtual que permita medir la percepción en los servicios de atención de citas virtuales para los servicios de atención especializada de acuerdo con el modelo de servicio.
- Dar a conocer los resultados a la Alta Dirección a través de la Dirección de Planeación y a las dependencias responsables de la prestación con el fin de que se brinden lineamientos institucionales.
- Definir e implementar acciones de mejora en los aspectos que son susceptibles de mejora por gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano u otras dependencias de la entidad.

2. Metodología

Tabla 1. Ficha técnica Medición de Percepción del Servicio.

 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano	
PROCESO:	Producción, Análisis y Divulgación de la Información
PRODUCTO:	Servicio a la Ciudadanía a través de citas virtuales para la atención de información de normatividad urbanística y atención especializada de trámites.
CLIENTE:	Ciudadanía y usuarios de los servicios de Citas Virtuales por agendamiento para la atención de información de trámites y servicios de la SDP.
OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de citas virtuales para la atención especializada por agentamiento que se brinda a través de la plataforma Google-Meet.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:	De 993 citas virtuales realizadas durante el primer semestre de 2022, 451 usuarios contestaron la encuesta que corresponde al 45.42%

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de PLANEACIÓN		MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Canal Virtual - Servicio de Atención Especializada por Agendamiento Ficha Técnica – Dirección de Servicio al Ciudadano														
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Primer Semestre de 2022															
TIPO DE MUESTREO	No se aplica técnica de muestreo. La dirección del link de la encuesta se comparte a todos los usuarios que asisten a citas virtuales.															
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:(.)	Encuesta, la calificación va de 1 a 5, donde 5 es Excelente, 4 Muy bueno, 3 Bueno, 2 Regular y 1 Malo, si se califica 3 o inferior se tiene un espacio para que el ciudadano explique.															
MARGEN DE ERROR:	No se realiza muestra porque se entrega a todos los usuarios el link para el diligenciamiento de la encuesta.															
N.º DE PREGUNTAS FORMULADAS:	La medición de percepción de servicio se realiza aplicando un formato que contiene siete preguntas cada una corresponde a un atributo: En relación con la información: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tbody> <tr> <td>a) Utilidad</td> <td>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</td> </tr> <tr> <td>b) Confiabilidad</td> <td>¿Confía en la información suministrada?</td> </tr> <tr> <td>c) Oportunidad</td> <td>¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?</td> </tr> <tr> <td>d) Claridad</td> <td>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</td> </tr> <tr> <td>e) Accesibilidad</td> <td>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</td> </tr> <tr> <td>f) Amabilidad:</td> <td>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</td> </tr> <tr> <td>g) Calificación general</td> <td> ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? </td> </tr> </tbody> </table>		a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?	c) Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?	d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	e) Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	g) Calificación general	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?
a) Utilidad	¿La información que recibió responde a sus necesidades?															
b) Confiabilidad	¿Confía en la información suministrada?															
c) Oportunidad	¿Considera que la información suministrada ha sido proporcionada en un tiempo razonable?															
d) Claridad	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?															
e) Accesibilidad	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?															
f) Amabilidad:	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?															
g) Calificación general	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?															
REALIZADA POR:	La Dirección de Servicio al Ciudadano diseñó el formulario en la plataforma de formularios Google con base en los lineamientos de la Guía E-IN-014															

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

2.1. Criterios para el análisis de resultados de satisfacción

En el lineamiento emitido en el 2019 por parte del proceso de Direccionamiento Estratégico para la medición de percepción del servicio en la entidad, E-IN-014 - Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP, se miden 6 atributos propuestos en la guía y se incluyó el de percepción general del servicio, en la tabla 3 se describen los atributos que se utilizan para identificar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Tabla 2. Descripción de los atributos para la medición percepción del Servicio. Secretaría Distrital de planeación

Atributo	Definición
Confiabilidad	Se refiere a que tanto podemos creer en la información
Oportunidad	Propiedad de la entrega de información que hace referencia a la agilidad, eficiencia, en el tiempo establecido y en el momento solicitado
Claridad	Característica de la información que hace referencia a que la misma sea o no entendible
Utilidad	Hace referencia al beneficio o provecho de la información
Accesibilidad	Es el acceso a la información y a los sistemas por personas autorizadas en el momento que así lo requieran.
Amabilidad	Se relaciona con la cordialidad, respeto y trato digno demostrados por el asesor durante el proceso
Percepción General	Es la percepción que el usuario tiene en general del servicio que brinda la Secretaría Distrital de Planeación.

Fuente: Subsistema de Información SDP. Citado en Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP

Tabla 3. Preguntas ajustadas para la medición de percepción de citas virtuales. Dirección de Servicio al Ciudadano

Atributo	Pregunta
Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿La información que recibió responde a sus necesidades?
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Confía en la información suministrada?
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?
Claridad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?
Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?
Percepción General	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?

Fuente: Adaptación a las preguntas de la Guía E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP - Versión 5 acta de mejoramiento 255 de septiembre 30 de 2019 Proceso E-CA-001

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Los atributos se califican en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) es excelente, para la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta los siguientes criterios, en la tabla 5 el análisis de resultados es sobre un análisis de promedio ponderado.

Tabla 4. Criterio de interpretación para los niveles de satisfacción. - Primer día hábil

Rango (1 a 5)	Criterios
Puntaje total entre 0,1 y 2,9	Nivel Insatisfacción
Puntaje total entre 3,1 y 3,9	Nivel de aceptabilidad
Puntaje total entre 4,0 y 5,0	Nivel de satisfacción

Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano. Adaptación de la Guía para medir la satisfacción de los clientes de la SDP E-IN-014.

2.2. Otros atributos que se miden

El instrumento diseñado para la medición de la percepción del servicio tiene otros atributos que están relacionados con variables demográficas que permiten caracterizar a los usuarios del servicio de citas especializadas virtuales por agendamiento y dos preguntas relacionadas con continuidad y recomendación del servicio.

Tabla 5. Otros atributos que se miden

Otras preguntas	Variables
Variables demográficas	Sexo de nacimiento, rango de edad, localidad, nivel educativo, si se siente atracción sexual,
Continuidad del servicio	¿Usted recomendaría este servicio? ¿Usted volvería a utilizar el servicio?

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

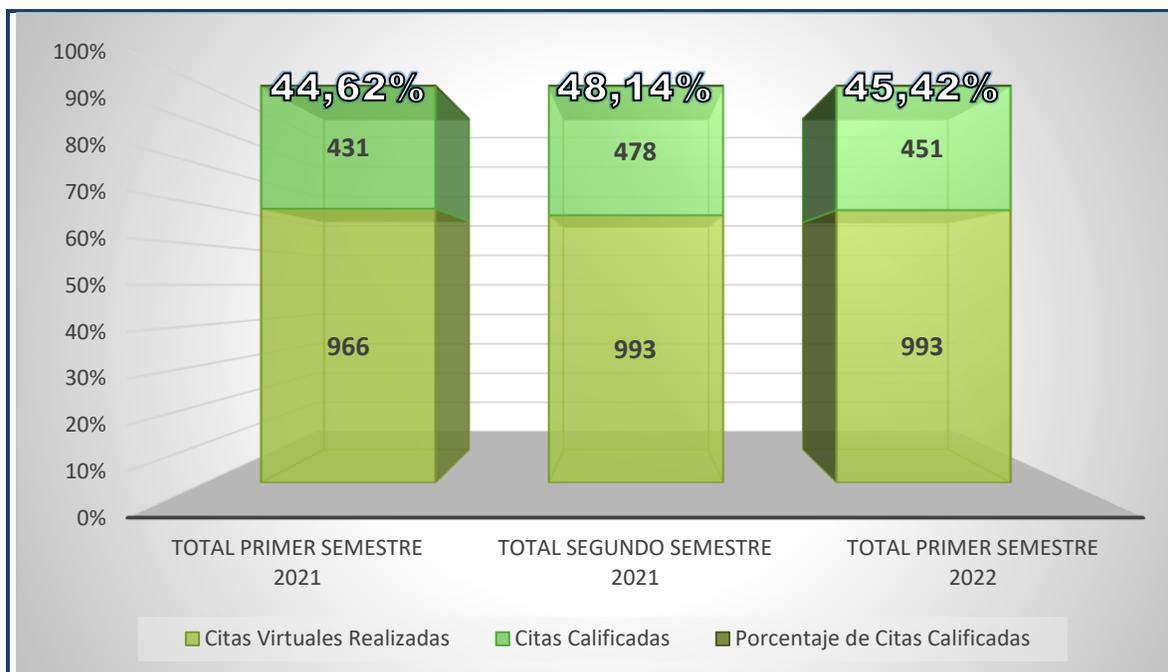


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

3. Resultados o de la medición de la satisfacción del servicio de citas virtuales en el primer semestre de 2022

Durante el periodo enero de 2021 a Junio de 2022, el porcentaje de citas calificadas por semestre es superior al 44%, en el primer semestre de 2021 se realizaron 966 citas virtuales de las cuales 431 fueron calificadas por los ciudadanos que corresponde a el 44.62%¹, para el segundo semestre de 2021 se realizaron 993 citas virtuales de las cuales se calificaron 478 que corresponde a el 48.14%, para el actual semestre se realizaron 993 citas virtuales de las cuales se calificaron 451 es decir un 45.42%, este comportamiento se puede observa en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 1. Comparativa de porcentaje de citas virtuales calificadas por mes. Enero de 2021 a Junio de 2022



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

En el periodo de estudio el mes con mayor porcentaje de citas calificadas es diciembre de 2021 con el 62.22% de citas calificadas, le sigue marzo de 2022 con el 58.20% que es el mes con mayor número de citas calificadas del periodo con 110.

Los meses con menor porcentaje de citas calificadas son enero de 2022 con 39 citas calificadas de las 149 citas realizadas que representan el 26.17%, le sigue el mes de septiembre de 2021 con el 37.07%, este comportamiento se puede detallar en la tabla No. 5 del presente informe.

¹ Datos actualizados a Junio 2022 -Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 6 Citas Agendadas vs Citas Calificadas

Mes	Citas Virtuales Realizadas	Citas Calificadas	Participación citas por mes	Porcentaje de Citas Calificadas
Enero	109	51	11,28%	46,79%
Febrero	136	53	14,08%	38,97%
Marzo	229	94	23,71%	41,05%
Abril	151	82	15,63%	54,30%
Mayo	152	67	15,73%	44,08%
Junio	189	84	19,57%	44,44%
Total primer semestre 2021	966	431	100,00%	44,62%
Julio	180	85	18,13%	47,22%
Agosto	184	101	18,53%	54,89%
Septiembre	205	76	20,64%	37,07%
Octubre	157	90	15,81%	57,32%
Noviembre	177	70	17,82%	39,55%
Diciembre	90	56	9,06%	62,22%
Total segundo semestre 2021	993	478	100,00%	48,14%
Enero	149	39	15,01%	26,17%
Febrero	188	87	18,93%	46,28%
Marzo	189	110	19,03%	58,20%
Abril	151	68	15,21%	45,03%
Mayo	139	78	14,00%	56,12%
Junio	177	69	17,82%	38,98%
Total primer semestre 2022	993	451	100,00%	45,42%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

Respecto al registro de citas calificadas por dependencia para el primer semestre de 2022 la Dirección de Norma Urbana es la dependencia con mayor número de citas calificadas con una participación del 19.96% que corresponde a 90 citas calificadas presenta un crecimiento del 26.76% respecto a las cifras presentadas en el segundo semestre de 2021 en el cual ocupó el segundo lugar en importancia con 71 citas calificadas que correspondió al 14.85% y en el primer semestre de 2021 compartió el primer lugar con la Dirección de vías, transporte y servicios público con 70 citas calificadas y un participación del 16.24% en el semestre.

La segunda dependencia con mayor número de citas calificadas es la Dirección de vías, transporte y servicios públicos con el 18.40% que corresponde a 83 citas realizadas, en el semestre anterior ocupó la primera posición en número de citas realizadas con 111 que correspondió al 23.22%, en el primer semestre de 2021 ocupó el segundo lugar con 70 citas realizadas correspondiente al 16.24%, el detalle de este comportamiento se puede observar en la Tabla No. 6.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 7 Registro de citas calificadas por dependencia
Enero de 2021 a Junio de 2022

Dirección- Tramite	Primer Semestre 2021	Participación	Segundo Semestre 2021	Participación	Primer Semestre 2022	Participación	Diferencia (I_Semestre 2022 vs II_Semestre 2021)
Dirección de Norma Urbana	70	16,24%	71	14,85%	90	19,96%	26,76%
Dirección de vías, transporte y servicios público	70	16,24%	111	23,22%	83	18,40%	-25,23%
Dirección de Servicio al Ciudadano	56	12,99%	57	11,92%	57	12,64%	0,00%
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	39	9,05%	19	3,97%	45	9,98%	136,84%
Dirección de Planes Parciales	26	6,03%	38	7,95%	34	7,54%	-10,53%
Dirección de Planes Maestros	31	7,19%	38	7,95%	32	7,10%	-15,79%
Dirección de Estratificación	9	2,09%	18	3,77%	28	6,21%	55,56%
Dirección del Taller del Espacio Público	62	14,39%	45	9,41%	24	5,32%	-46,67%
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio	30	6,96%	39	8,16%	20	4,43%	-48,72%
Dirección de Economía Urbana	9	2,09%	12	2,51%	15	3,33%	25,00%
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	10	2,32%	10	2,09%	9	2,00%	-10,00%
Dirección de Ambiente y Ruralidad	16	3,71%	15	3,14%	5	1,11%	-66,67%
(en blanco)	3	0,70%	5	1,05%	9	2,00%	80,00%
Total general	431	100,00%	478	100,00%	451	100,00%	-5,65%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

Observando la distribución mensual de las citas calificadas por dependencia para el primer semestre de 2022 se encuentra que la Dirección de vías, transporte y servicios público es la dependencia con mayor número de citas calificadas en un mes con 25 citas para el mes de febrero le sigue de cerca la Dirección de Norma Urbana con 24 para el mismo mes, la Dirección de Estratificación presenta 18 citas calificadas para el mes de junio dato muy significativo si se tiene en cuenta que para el semestre esta dependencia tiene 28 citas calificadas.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Las Direcciones con menor número de citas calificadas son la Dirección de Ambiente y Ruralidad con 5 citas calificadas para el presente semestre que corresponde a una participación del 1.11% y ninguna cita calificada para los meses de enero, febrero y junio de 2022, le sigue la Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas con 9 citas calificadas para el primer semestre de 2022 que corresponde al 2% del total de citas calificadas del semestre y ninguna cita calificada para el mes de abril de 2022.

Tabla No. 8 Registro de citas calificadas por mes Primer Semestre de 2022

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	Participación
Dirección de Norma Urbana	15	24	18	17	8	8	90	19,96%
Dirección de vías, transporte y servicios público	4	25	16	12	13	13	83	18,40%
Dirección de Servicio al Ciudadano	6	8	17	7	12	7	57	12,64%
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	1	2	15	10	14	3	45	9,98%
Dirección de Planes Parciales	2	7	11	4	6	4	34	7,54%
Dirección de Planes Maestros	2	6	9	5	6	4	32	7,10%
Dirección de Estratificación	2	1	1	2	4	18	28	6,21%
Dirección del Taller del Espacio Público	3	8	9	4	0	0	24	5,32%
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrio	2	2	4	1	7	4	20	4,43%
Dirección de Economía Urbana	1	2	5	2	3	2	15	3,33%
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	1	2	2	0	2	2	9	2,00%
Dirección de Ambiente y Ruralidad	0	0	1	3	1	0	5	1,11%
(en blanco)	0	0	2	1	2	4	9	2,00%
Total general	39	87	110	68	78	69	451	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

3.1. Resultados de la Medición de Satisfacción por el servicio de citas virtuales

Para realizar el análisis de la satisfacción y de acuerdo con los lineamientos de la GUÍA E-IN-014, después de la atención de la cita virtual el servidor público que brindó el servicio comparte el link de la encuesta para calificar el servicio; Con estos datos registrados por el usuario, la Dirección de Servicio al Ciudadano consolida una matriz que facilita la tabulación y procesamiento de la información para el presente análisis.

3.1.1. Calificación de los atributos del servicio

La Tabla No 8, corresponde a las respuestas de los ciudadanos a la pregunta No. 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación? Durante el primer semestre de 2022, para el 99.78% de los encuestados la cita fue atendida el día y la hora programada.

Tabla No.9 Pregunta 1. ¿La cita fue atendida el día y la hora programada por la Secretaría Distrital de Planeación?

Mes	No	Si	Total General
Enero		39	39
Febrero		87	87
Marzo		110	110
Abril	1	67	68
Mayo		78	78
Junio		69	69
Total General	1	450	451
Participación	0,22%	99,78%	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

Solo una persona respondió negativamente a la pregunta y al preguntar el motivo informa que una funcionaria quedó en llamar para agendar la cita y nunca llamo para informar que me iban a dar una cita virtual, el resto de comentarios son positivos tales como: Buen servicio, Mesa de trabajo en la que se aclararon y reafirmaron respuestas a dudas pertinentes al tema de la Reunión, Fue muy cumplida, Se inicio oportunamente, Si fui atendido.

A continuación, se presentan los resultados del segundo semestre por cada una de las nueve preguntas calificadas por los usuarios por dependencia, para la interpretación de datos la escala de 1 a 5 tiene la siguiente interpretación cualitativa (1 malo, 2 regular, 3 bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente)

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

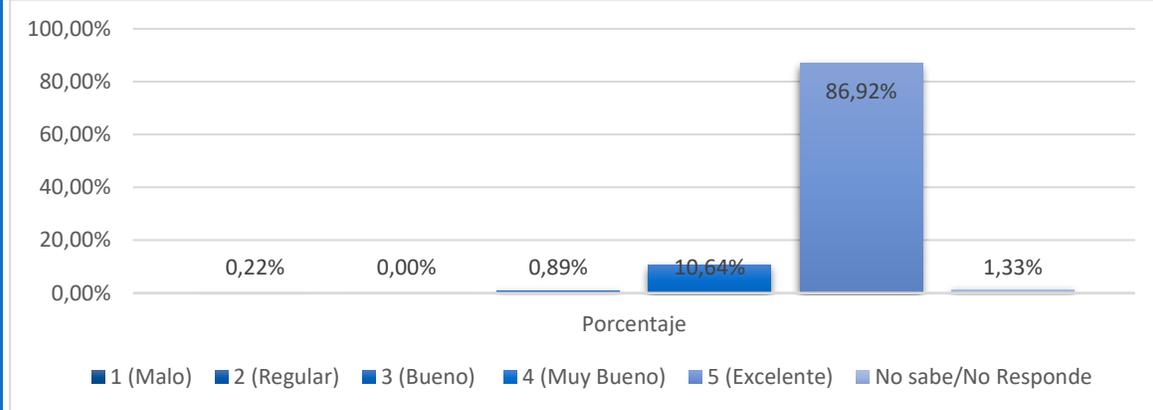


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?]

Tabla No. 10. Calificación del atributo 1 por Dependencia. ¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP? Primer Semestre de 2022.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				1	27		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					9		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	14	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		2	10	76	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana				1	42	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	2	29		32
Dirección de Planes Parciales				3	31		34
Dirección de Servicio al Ciudadano				10	46	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			1	10	72		83
Dirección del Taller del Espacio Público (en blanco)				3	20	1	24
				2	7		9
Total general	1	0	4	48	392	6	451
Porcentaje	0,22%	0,00%	0,89%	10,64%	86,92%	1,33%	100%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

De las 451 personas que calificaron el servicio de citas virtuales para atención especializada, El 86.92% calificaron el servicio como excelente es decir 392 ciudadanos, 48 personas lo calificaron como muy bueno que corresponde a el 10.64%, 4 personas lo calificaron como bueno es decir el 0,89% y una persona califico el servicio como malo, 6 personas respondieron No Sabe o No Responde que corresponde al 1.33%.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

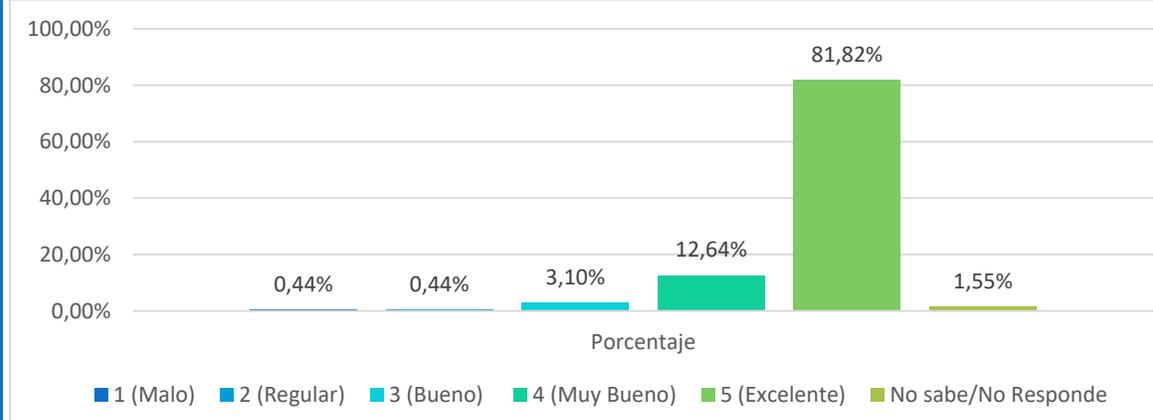


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿La información que recibí responde a sus necesidades?]

Tabla No. 11. Calificación del atributo 2 por Dependencia. ¿La información que recibí responde a sus necesidades? Primer Semestre de 2022.

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				2	3		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				2	26		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				1	8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			1	6	12	1	20
Dirección de Norma Urbana	1	1	3	12	72	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana				2	40	3	45
Dirección de Planes Maestros			2	1	29		32
Dirección de Planes Parciales	1		1	5	27		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			3	10	43	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público		1	2	13	67		83
Dirección del Taller del Espacio Público (en blanco)			2	2	19	1	24
Total general	2	2	14	57	369	7	451
Porcentaje	0,44%	0,44%	3,10%	12,64%	81,82%	1,55%	100%



Bar chart showing the percentage distribution of responses for each rating from 1 to 5 and 'No sabe/No Responde'. The Y-axis represents the percentage from 0,00% to 100,00%. The X-axis represents the rating categories. The data points are: 1 (Malo) 0,44%, 2 (Regular) 0,44%, 3 (Bueno) 3,10%, 4 (Muy Bueno) 12,64%, 5 (Excelente) 81,82%, and No sabe/No Responde 1,55%.

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

Para el segundo atributo, 369 Usuarios lo calificaron como excelente que corresponde al 81.82%, 57 personas lo calificaron como muy bueno que equivale al 12.64% del total, 14 personas lo calificaron como bueno que corresponde al 3.10% y dos personas calificaron el servicio como regular y 2 usuarios lo calificaron como malo lo que representa el 0.44% para cada uno, 7 personas respondieron No Sabe o No Responde que corresponde al 1.55% del total de citas calificadas durante el primer semestre de 2022 .

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

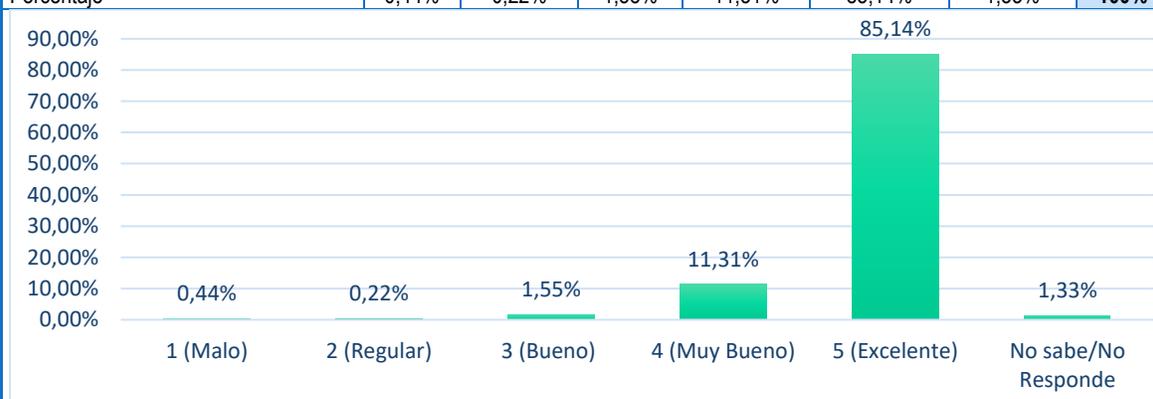


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente. [¿Confía En La Información Suministrada?]

Tabla No. 12. Calificación del atributo Confiabilidad por Dependencia ¿Confía en la información suministrada? Primer Semestre de 2022

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				2	26		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas					9		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	14	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		2	8	78	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana				1	42	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	2	29		32
Dirección de Planes Parciales	1		2	3	28		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			1	12	43	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público		1	1	13	68		83
Dirección del Taller del Espacio Público (en blanco)				3	20	1	24
				1	8		9
Total general	2	1	7	51	384	6	451
Porcentaje	0,44%	0,22%	1,55%	11,31%	85,14%	1,33%	100%



The bar chart displays the percentage distribution of responses for each rating. The x-axis represents the rating categories: 1 (Malo), 2 (Regular), 3 (Bueno), 4 (Muy Bueno), 5 (Excelente), and No sabe/No Responde. The y-axis represents the percentage, ranging from 0,00% to 90,00%. The bars are colored in shades of green. The percentages are: 1 (Malo) at 0,44%, 2 (Regular) at 0,22%, 3 (Bueno) at 1,55%, 4 (Muy Bueno) at 11,31%, 5 (Excelente) at 85,14%, and No sabe/No Responde at 1,33%.

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

El tercer atributo relacionado con la confiabilidad de la información, ¿Confía en la información suministrada?, El 85.14% de los ciudadanos encuestados es decir 384 personas confían en la información suministrada calificándola como excelente, un 11.31% equivalente a 51 personas calificaron la confianza en la información suministrada con 4 puntos es decir muy buena, 10 personas calificaron la confianza en la información suministrada con tres puntos o menos y 6 personas respondieron No Sabe o No Responde que corresponde al 1.33% del total de citas calificadas del semestre.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

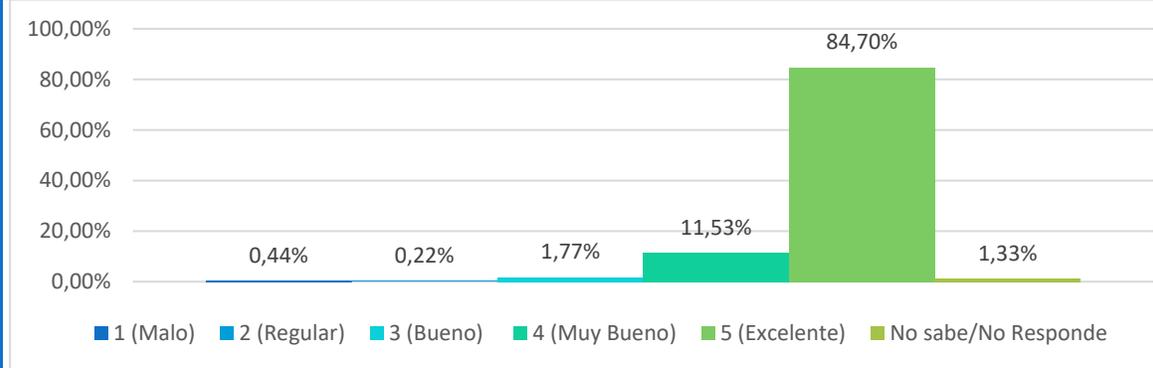


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?]

Tabla No. 13. Calificación del atributo 3 por Dependencia ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, Primer Semestre de 2022

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana		1			14		15
Dirección de Estratificación				4	24		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas			1		8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	14	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		3	8	77	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana				1	42	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	5	26		32
Dirección de Planes Parciales				4	30		34
Dirección de Servicio al Ciudadano	1		2	11	42	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			1	11	71		83
Dirección del Taller del Espacio Público (en blanco)				1	22	1	24
Total general	2	1	8	52	382	6	451
Porcentaje	0,44%	0,22%	1,77%	11,53%	84,70%	1,33%	100%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022

El cuarto atributo relacionado con la oportunidad en la entrega de la información, ¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?, El 84.70% de los ciudadanos encuestados es decir 382 personas consideraron que se entregó la información en un tiempo razonable calificando el tiempo de entrega como excelente, 52 personas es decir el 11.53% calificaron el tiempo de entrega con 4 puntos es decir Muy Bueno y 11 personas calificaron el tiempo de respuesta entre 1 y 3 puntos, el 1.33% de los encuestados es decir 6 personas respondieron que No sabe o no responde.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

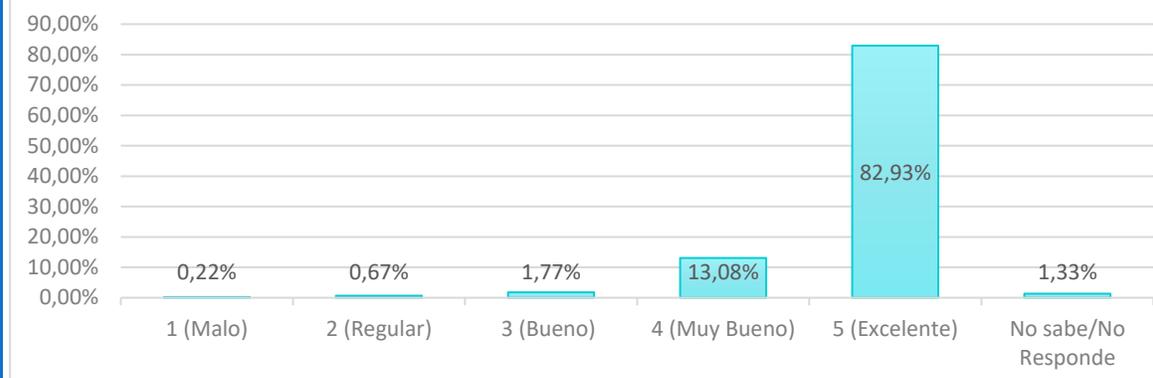


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?]

Tabla No. 14. Calificación del atributo Claridad de la Información por Dependencia ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información? Primer Semestre de 2022

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad					5		5
Dirección de Economía Urbana				1	14		15
Dirección de Estratificación				2	26		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				1	8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				6	13	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		3	10	75	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1	3	39	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	2	29		32
Dirección de Planes Parciales		1	1	3	29		34
Dirección de Servicio al Ciudadano		1	2	15	38	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público		1		13	69		83
Dirección del Taller del Espacio Público				2	21	1	24
(en blanco)				1	8		9
Total general	1	3	8	59	374	6	451
Porcentaje	0,22%	0,67%	1,77%	13,08%	82,93%	1,33%	100%



The bar chart displays the percentage distribution of responses for each rating. The y-axis represents the percentage from 0,00% to 90,00%. The x-axis lists the ratings: 1 (Malo) at 0,22%, 2 (Regular) at 0,67%, 3 (Bueno) at 1,77%, 4 (Muy Bueno) at 13,08%, 5 (Excelente) at 82,93%, and No sabe/No Responde at 1,33%.

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

El quinto atributo relacionado con la claridad de la información entregada, ¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?, El 82.93% de los ciudadanos que respondieron les fue fácil entender el contenido de la información, calificando el atributo con 5 puntos, es decir 374 personas, el 13.08% califico el servicio con 4 puntos, es decir 59 personas, 12 personas opinaron que la información no era fácil de entender calificándola con 3 puntos o menos y 6 personas respondieron que No sabe o no responde.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

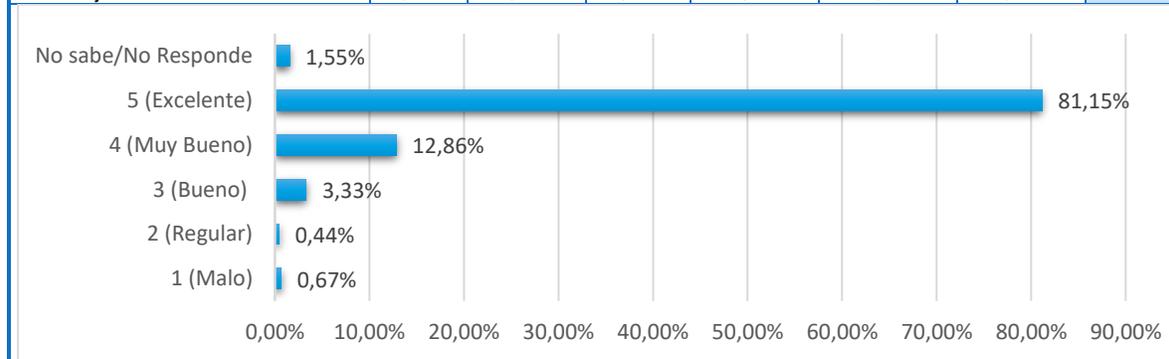


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?]

Tabla No. 15. Calificación del atributo accesibilidad por Dependencia ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? Primer Semestre de 2022

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana				1	14		15
Dirección de Estratificación		1		2	25		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	1				8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios			1	5	13	1	20
Dirección de Norma Urbana	1	1	3	10	74	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			2	1	40	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	4	26	1	32
Dirección de Planes Parciales			1	6	27		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			2	13	41	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			4	11	68		83
Dirección del Taller del Espacio Público	1			3	19	1	24
(en blanco)			1	1	7		9
Total general	3	2	15	58	366	7	451
Porcentaje	0,67%	0,44%	3,33%	12,86%	81,15%	1,55%	100%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

El sexto atributo relacionado con la accesibilidad al servicio, ¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad? El 81.15% califico como excelente el acceso a una cita virtual con la entidad, es decir 366 de los 451 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 12.86%, califico el servicio con 4 puntos es decir 58 personas, 15 ciudadanos que representan el 3.33%, califico el servicio con 3 puntos, es decir bueno, 5 personas opinaron que no es fácil acceder a una cita virtual calificando el servicio con 2 o menos puntos y 7 personas respondieron que No sabe o no responde lo que representa un 1.55% del total.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

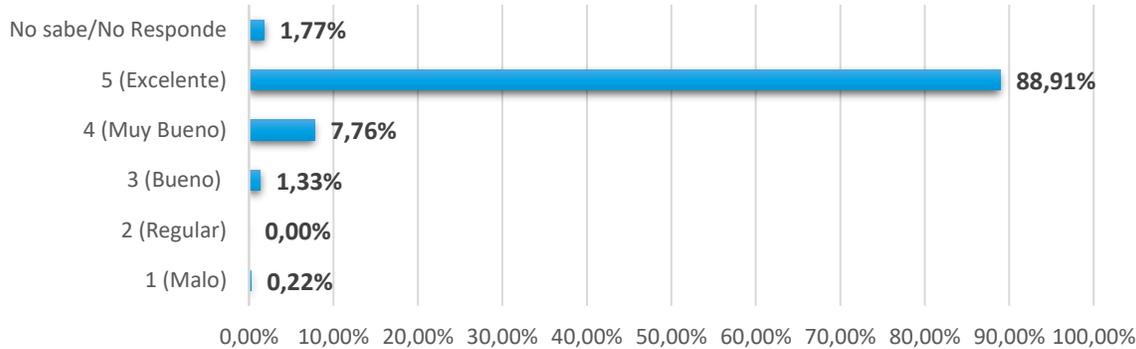


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?]

Tabla No. 16. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad					5		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				2	26		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				1	8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				4	15	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		2	6	80	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana					43	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	2	29		32
Dirección de Planes Parciales				4	30		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			1	6	49	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			2	9	71	1	83
Dirección del Taller del Espacio Público					23	1	24
(en blanco)				1	7	1	9
Total general	1	0	6	35	401	8	451
Porcentaje	0,22%	0,00%	1,33%	7,76%	88,91%	1,77%	100%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

El séptimo atributo relacionado con la Calidad de la atención brindada por el servidor, ¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información? Al 88.91% de los encuestados le pareció excelente la atención prestada es decir 401 usuarios, 35 personas es decir el 7.76% califico con 4 puntos la atención del profesional, 7 personas calificaron el servicio con 3 puntos o menos y 8 personas respondieron que No sabe o no responde equivalente al 1.77%.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

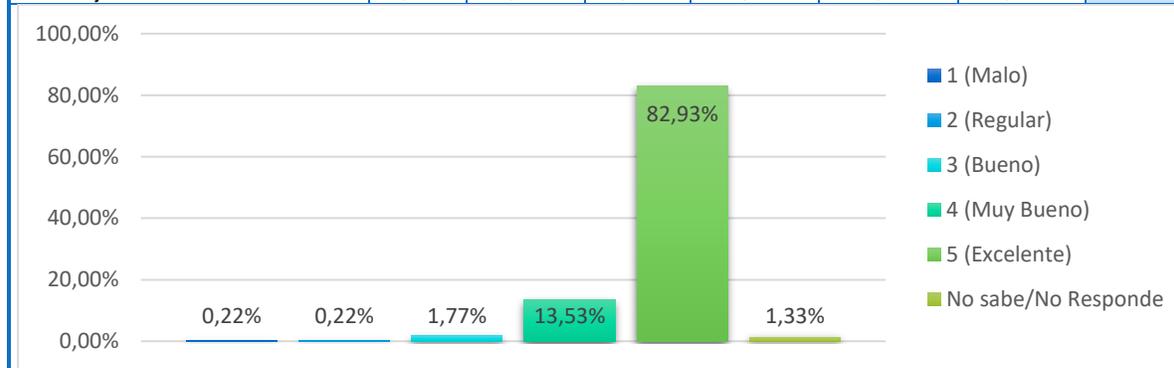


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?]

Tabla No. 17. Calificación del atributo Calidad de la atención del Servidor ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				3	25		28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				1	8		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				7	12	1	20
Dirección de Norma Urbana	1	1	2	9	76	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana				2	41	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	3	28		32
Dirección de Planes Parciales				4	30		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			3	12	41	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			2	15	66		83
Dirección del Taller del Espacio Público				3	20	1	24
(en blanco)				1	8		9
Total general	1	1	8	61	374	6	451
Porcentaje	0,22%	0,22%	1,77%	13,53%	82,93%	1,33%	100%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

El octavo atributo relacionado con la Calidad General del servicio brindado por la Entidad de la atención brindada por el servidor, ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación? De 451 ciudadanos que respondieron la encuesta el 82.93% es decir 374 personas calificaron como excelente la calidad del servicio prestado, un 13.53% lo calificaron el servicio prestado con 4 puntos es decir 61 personas, 10 ciudadanos encuestados calificaron el servicio con tres puntos o menos y 6 personas respondieron que No sabe o no responde correspondiente al 1.33%.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111

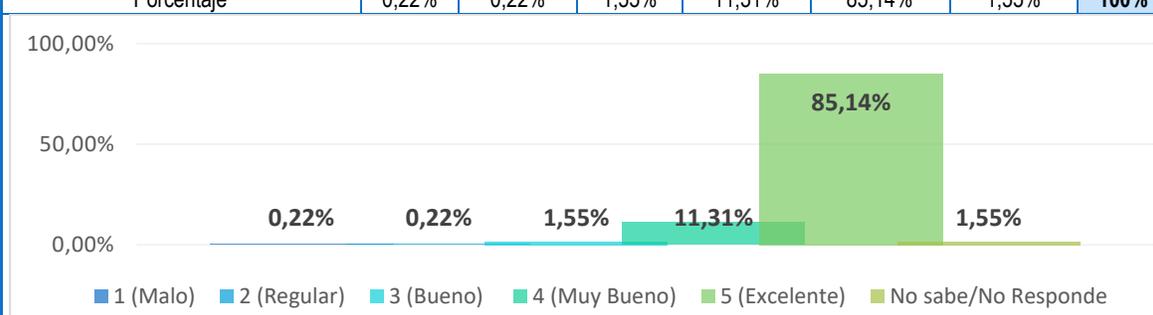


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

En una escala de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente [¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?]

Tabla No. 18. Calificación del atributo Calidad general del servicio. ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?

Dependencia/Dirección	1 (Malo)	2 (Regular)	3 (Bueno)	4 (Muy Bueno)	5 (Excelente)	No Sabe/No Responde	Total General
Dirección de Ambiente y Ruralidad				1	4		5
Dirección de Economía Urbana					15		15
Dirección de Estratificación				2	25	1	28
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas				2	7		9
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios				5	14	1	20
Dirección de Norma Urbana	1		2	10	76	1	90
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana			1		42	2	45
Dirección de Planes Maestros			1	2	29		32
Dirección de Planes Parciales				6	28		34
Dirección de Servicio al Ciudadano			1	11	44	1	57
Dirección de vías, transporte y servicios público			2	10	71		83
Dirección del Taller del Espacio Público		1		1	21	1	24
(en blanco)				1	8		9
Total general	1	1	7	51	384	7	451
Porcentaje	0,22%	0,22%	1,55%	11,31%	85,14%	1,55%	100%



Legend: 1 (Malo) - 2 (Regular) - 3 (Bueno) - 4 (Muy Bueno) - 5 (Excelente) - No sabe/No Responde

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

El noveno y último atributo relacionado con la Calidad General del servicio de citas virtuales brindado por la Entidad, ¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP? 384 ciudadanos que representan el 85.14% del total de personas que contestaron la encuesta calificaron como excelente el servicio de citas virtuales, 51 personas que representan el 11.31% lo calificaron con 4 puntos es decir muy bueno, el 1.55% lo calificaron con tres puntos es decir 7 personas y una persona califico el servicio como regular y una persona lo califico como malo equivalente al 0.22% cada una, y 7 personas respondieron que No sabe o no responde es decir el 1.55% de los encuestados.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 19. En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL).

Orden	Respuesta	Cuenta
1	A pesar de la buena disponibilidad de la funcionaria no hay un procedimiento claro para la solución al inconveniente de mi consulta	1
2	Bueno	2
3	Complejo acceder de forma telefónica o virtual a las citas virtuales	1
4	El agendamiento es lento, 1 semana para obtener una respuesta y casi 2 semanas para tener una cita	1
5	El arquitecto es un gran elemento para la entidad, muy sabio y respetuoso	1
6	El servicio fue muy bueno.	1
7	El servicio prestado fue muy respetuoso y puntual	1
8	El tiempo para tener la cita desde que se solicita es muy alto	1
9	En ocasiones es complicado debido a que las áreas internas no conocen claramente algunos temas	1
10	Excelente todo el servicio	1
11	Hay muchos vacíos en el POT. La atención del arquitecto fue excelente	1
12	Hay vacíos en la norma que no se pudieron entender	1
13	Las respuestas a través de medios escritos, son direccionadas a atención al ciudadano cuando se solicitan a Norma Urbana directamente, lo que hace que su estudio (a nuestro entender), no tenga la profundidad que se requiera, además de q los tiempos se pierden, porque toca volver a comenzar. Me ha pasado, que habiendo solicitado respuestas a planeación, al ser direccionadas a atención al ciudadano, norma urbana simplemente escribe que no responde, sin leer por qué se hace nuevamente la solicitud.	1
14	Los tiempos de respuesta son muy largos, esto perjudica los procesos ante entidades como curaduría urbana.	1
15	N.A.	3
16	No han resuelto mi problema, No me han querido atender.	1
17	No hay criterios unificados entre las entidades del distrito donde se está consultando el uso del suelo para el inmueble en mención y en general para todos los inmuebles de Bogotá	1
18	Porque la parte técnica del tema no es tan fácil de entender.	1
19	Siempre se puede mejorar en tiempos de respuesta y calidad. La atención en general fue buena.	1
20	Tiempos de respuesta muy grandes a la solicitud del uso de suelos	1
21	Toda la información que me suministraron fue excelente sin embargo las citas virtuales no son las más adecuadas para las personas que no estamos adaptados a la tecnología	1
22	Todos son calificados con 5 porque los dos profesionales (David y Natalia) que me aclararon la complejidad de este proyecto (Urbanismo y norma de edificabilidad y patrimonial) fueron totalmente certeros, claros, conocedores y aplicaron los criterios normativos y urbanísticos a la realidad. En cambio muy distinto lo que está ocurriendo en curadurías que tiene muchos vacíos en normas urbanísticas, de edificabilidad y experiencia en este tipo de proyectos.	1
Total		25

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

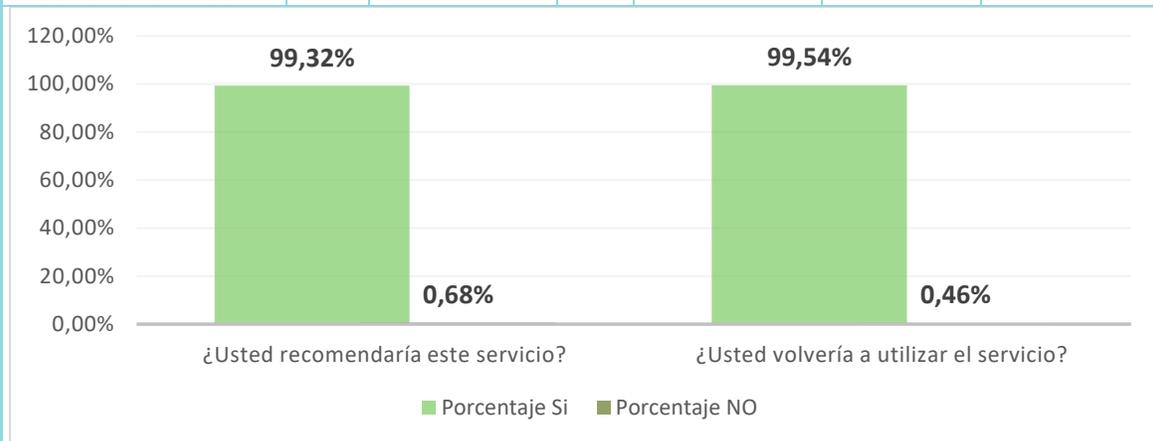


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Observando las respuestas para la pregunta: En caso de que uno o varios aspectos fueran calificados igual o menor a tres, queremos conocer el motivo (OPCIONAL), se encuentran comentarios positivos, los comentarios negativos se refieren principalmente al tiempo de atención, la claridad en las repuestas, la dificultad para el acceso a la cita virtual entre otros.

Tabla No. 20. En cuanto a la continuidad con el servicio los usuarios del servicio de citas virtuales recomendarían el servicio y volverían a utilizarlo.

Atributos de Continuidad del Servicio	SI	Participación Si	NO	Participación No	No sabe/No Responde	Participación
¿Usted recomendaría este servicio?	435	99,32%	3	0,68%	0	0,00%
¿Usted volvería a utilizar el servicio?	435	99,54%	2	0,46%	0	0%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

Se encuentra que el 99.32% de los ciudadanos encuestados recomendaría el servicio de citas virtuales y solo 3 personas no lo recomendarían, respecto a si volvería a utilizar el servicio el 99.54% de los encuestados dio una respuesta afirmativa y solo 2 personas consideraron que no volverían a utilizar el servicio.

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio Entidad

El nivel de satisfacción del servicio recibido para el primer semestre de 2022 en una escala de 1 a 5, en la que uno (1) es malo y cinco (5) es excelente, se ubicó en 4.84 que corresponde a un nivel alto.

Los atributos que obtuvieron más alta calificación fueron: El atributo séptimo (¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?) fue calificado por los ciudadanos con 4,91, el atributo 1 (¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?)

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
 PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
 Código Postal: 1113111

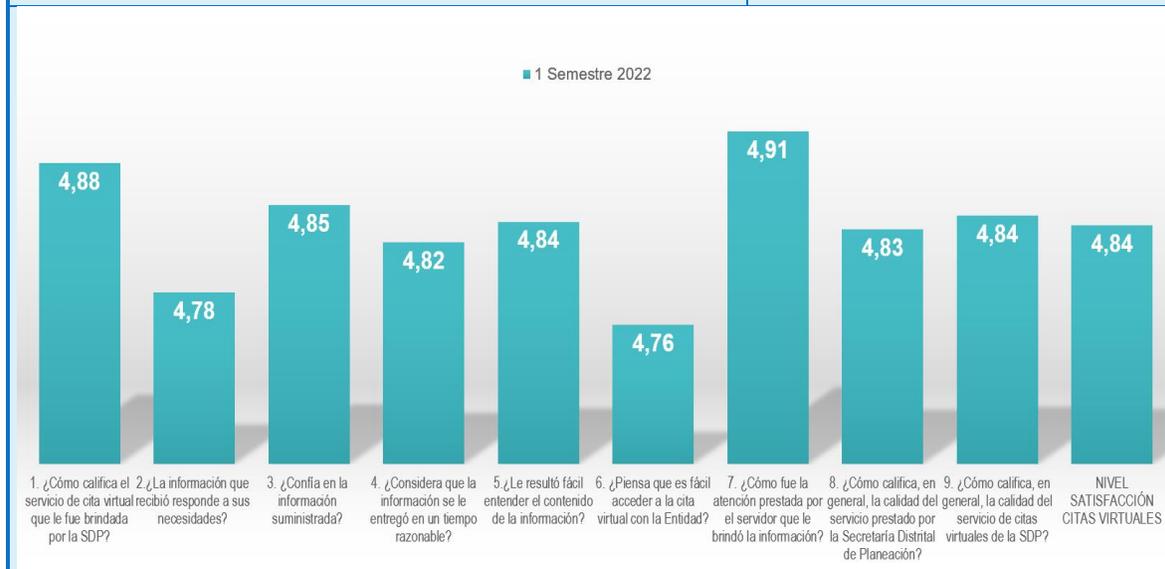


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

fue calificado con 4.88, el atributo con la calificación mas baja fue el numero 2 (*¿La información que recibió responde a sus necesidades?*) calificado con 4.78 que sigue siendo un nivel alto.

Tabla No. 21 Nivel de Satisfacción entidad y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales. Primer Semestre de 2022

Atributos del Servicio Calificados	Promedio ponderado por atributo
1. <i>¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?</i>	4,88
2. <i>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</i>	4,78
3. <i>¿Confía en la información suministrada?</i>	4,85
4. <i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	4,82
5. <i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	4,84
6. <i>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	4,76
7. <i>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</i>	4,91
8. <i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?</i>	4,83
9. <i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?</i>	4,84
Nivel Satisfacción Citas Virtuales	4,84



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Comparando la calificación obtenida en el primer semestre de 2022 vs la obtenida en el segundo semestre de 2021, por cada uno de los atributos encontramos que los atributos 1, 2, 3, 5 y 9 mantuvieron la misma calificación del segundo semestre de 2021.

El atributo 4 *¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?* Presento una leve disminución pasando de 4.83 a 4.82, el atributo 6 *¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?* Paso de 4.75 a 4.76, el atributo 7 *¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?* paso de 4.90 a 4.91, el atributo 8 *¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?* fue el que presento mayor incremento pasando de 4.81 a 4.83, el nivel de satisfacción general aumento pasando de 4.83 a 4.84 en el presente semestre.

En el segundo semestre de 2021 todos los atributos habían aumentado su calificación, el nivel de satisfacción general había aumentado pasando de 4.80 en el primer semestre a 4.83 en el segundo semestre de 2021, el comportamiento anteriormente descrito se puede detallar en la siguiente tabla:

Tabla No. 22 Comparación Primer Semestre 2022 vs Primer y Segundo Semestre 2021

Atributos del Servicio Calificados	1 Semestre 2021	2 Semestre 2021	1 Semestre 2022
1. <i>¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?</i>	4,86	4,88 ↑	4,88
2. <i>¿La información que recibió responde a sus necesidades?</i>	4,73	4,78 ↑	4,78
3. <i>¿Confía en la información suministrada?</i>	4,83	4,85 ↑	4,85
4. <i>¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?</i>	4,79	4,83 ↑	4,82 ↓
5. <i>¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?</i>	4,83	4,84 ↑	4,84
6. <i>¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?</i>	4,71	4,75 ↑	4,76 ↑
7. <i>¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?</i>	4,89	4,90 ↑	4,91 ↑
8. <i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría Distrital de Planeación?</i>	4,77	4,81 ↑	4,83 ↑
9. <i>¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?</i>	4,78	4,84 ↑	4,84
NIVEL SATISFACCIÓN CITAS VIRTUALES	4,80	4,83 ↑	4,84 ↑

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

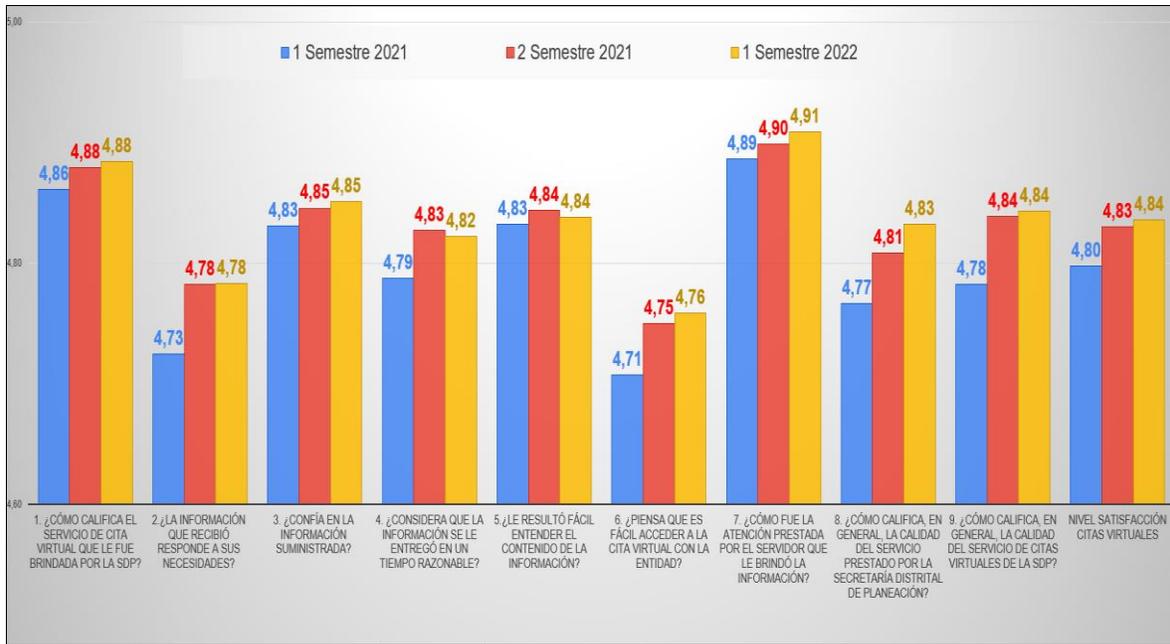
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Gráfico 2. Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio Primer Semestre 2022 vs Primer y Segundo Semestre 2021.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

3.1.2. Nivel de satisfacción del Servicio por dependencia

El servicio de atención especializada por citas virtuales por agendamiento está siendo brindado por 12 dependencias que pertenecen a las Subsecretarías de Planeación Territorial (Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana, Patrimonio y Renovación Urbana, Planes Maestros y Complementarios, Planes Parciales Vías, Transporte y Servicios Públicos, Ambiente y ruralidad y Taller del Espacio Público); Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos (Estratificación, Información, Cartografía y Estadística y Servicio al Ciudadano) y la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica (Economía Urbana).

La dependencia que obtuvo el nivel de satisfacción más alto fue la Dirección de Economía Urbana con un puntaje promedio de 4.96, la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana se ubicó en el segundo lugar con un puntaje promedio de 4.95, la Dirección de Estratificación se ubicó en el tercer puesto con un puntaje promedio de 4.91, la Dirección del Taller del Espacio Público obtuvo un puntaje promedio de 4.86.

La Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas obtuvo un puntaje de 4.85, la Dirección de Planes Maestros obtuvo un puntaje de 4,85, la Dirección de Ambiente y Ruralidad obtuvo un promedio de 4,82, la Dirección de Planes Parciales obtuvo un puntaje promedio de 4,83, la Dirección de Servicio al Ciudadano obtuvo un puntaje de 4.81 al igual que la Dirección de vías, transporte y servicios públicos.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

La Dirección de Norma Urbana obtuvo una calificación promedio 4.79, la Dirección de Servicio al Ciudadano obtuvo un puntaje de 4.73 y finalmente la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios obtuvo un puntaje de 4,70, la discriminación de los puntajes se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 23. Nivel de Satisfacción por dependencia y por atributos del servicio. Servicio Citas Virtuales - Primer Semestre de 2022

Dirección	¿Cómo califica el servicio de cita virtual que le fue brindada por la SDP?	¿La información que recibió responde a sus necesidades?	¿Confía en la información suministrada?	¿Considera que la información se le entregó en un tiempo razonable?	¿Le resultó fácil entender el contenido de la información?	¿Piensa que es fácil acceder a la cita virtual con la Entidad?	¿Cómo fue la atención prestada por el servidor que le brindó la información?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio prestado por la Secretaría?	¿Cómo califica, en general, la calidad del servicio de citas virtuales de la SDP?	Indicador Satisfacción por dependencia (Promedio)
Dirección de Economía Urbana	5,00	5,00	5,00	4,80	4,93	4,93	5,00	5,00	5,00	4,96
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	4,98	4,95	4,98	4,98	4,88	4,88	5,00	4,95	4,95	4,95
Dirección de Estratificación	4,96	4,93	4,93	4,86	4,93	4,82	4,93	4,89	4,93	4,91
Dirección del Taller del Espacio Público	4,87	4,74	4,87	4,96	4,91	4,70	5,00	4,87	4,83	4,86
Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas	5,00	4,89	5,00	4,78	4,89	4,56	4,89	4,89	4,78	4,85
Dirección de Planes Maestros	4,88	4,84	4,88	4,78	4,88	4,81	4,88	4,84	4,88	4,85
Dirección de Ambiente y Ruralidad	4,80	4,60	4,80	4,80	5,00	4,80	5,00	4,80	4,80	4,82
Dirección de Planes Parciales	4,91	4,68	4,68	4,88	4,76	4,76	4,88	4,88	4,82	4,81
Dirección de vías, transporte y servicios público	4,86	4,76	4,78	4,84	4,81	4,77	4,84	4,77	4,83	4,81
Dirección de Norma Urbana	4,80	4,72	4,82	4,80	4,78	4,74	4,84	4,78	4,80	4,79
Dirección de Servicio al Ciudadano	4,82	4,71	4,75	4,66	4,61	4,70	4,86	4,68	4,77	4,73
Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	4,74	4,58	4,74	4,74	4,68	4,63	4,79	4,63	4,74	4,70
Promedio ponderado por atributo	4,88	4,78	4,85	4,82	4,84	4,76	4,91	4,83	4,84	4,84

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

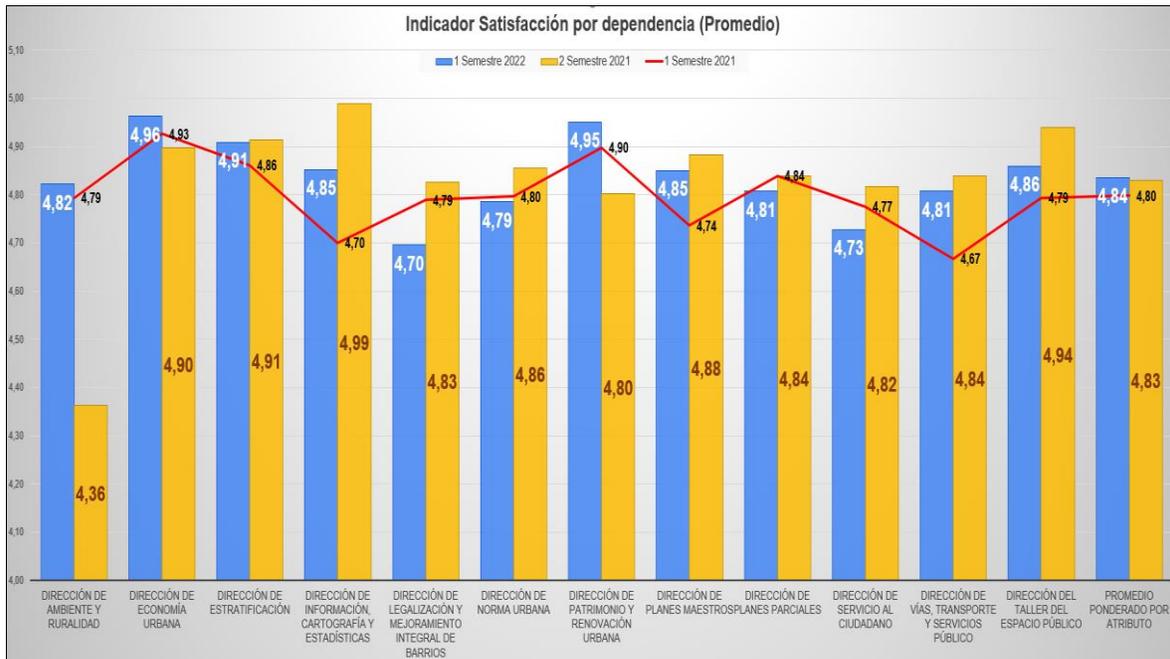
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Gráfico 3. Nivel de satisfacción del servicio y calificación de los atributos del servicio por Dependencia - Primer Semestre 2022 vs Primer y Segundo Semestre 2021.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

Comparando la calificación obtenida en primer semestre de 2022 vs la calificación del segundo semestre de 2021 encontramos que la Dirección de Ambiente y Ruralidad paso de 4.36 a 4.82 presentando un importante aumento en su promedio de calificación, la Dirección de Economía Urbana presenta un aumento en su promedio pasando de 4.90 a 4.93 en el presente semestre.

La Dirección de Estratificación mantiene su calificación de 4.91, Dirección de Información, Cartografía y Estadísticas paso de 4.99 a 4.85 en el presente semestre, la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios disminuye su calificación pasando de 4,83 a 4.70, la Dirección de Norma Urbana también disminuye su calificación pasando de 4,86 a 4.79, la Dirección de Patrimonio y Renovación aumenta su calificación promedio pasando de 4.80 a 4.95, la Dirección de Planes Maestros disminuye su calificación promedio pasando de 4.88 a 4.85.

La Dirección de Planes Parciales pasa de 4,84 a 4.81, la Dirección de Servicio al Ciudadano presenta una disminución en su promedio pasando de 4.82 a 4.73, la Dirección de vías, transporte y servicios público paso de 4.84 a 4.81 y por último la Dirección del Taller del Espacio Público presento un aumento en su calificación pasando de 4.94 a 4.86 en el presente semestre.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3.2. Observaciones al servicio

Para los usuarios que calificaron el servicio se brinda la posibilidad de dejar sus observaciones dentro de las más relevantes están:

Para mejora, corresponde a los usuarios que calificaron algún atributo del servicio en tres o menos:

1. Con respeto me gustaría que el tiempo para asignar la cita virtual fuera máximo de 8 días o menos pues hay situaciones donde es urgente el concepto de esta Entidad para proseguir con trámites urgentes Compartirle al usuario la grabación.
2. Contar con calendario para seleccionar y agendar citas
3. Favor emitir un tutorial para consultar POT. Los arquitectos que tramitamos licencias necesitamos de todo su apoyo. Es nuestra fuente de trabajo.
4. Implementar estos servicios de atención en todos los niveles de servicio del Distrito.
5. Lo único malo es que se entrecortaba la llamada.
6. Lograr que los tiempos de espera para agendar citas sean menores en lo posible.
7. Mejora continua en los procesos, para evitar se deterioren.
8. Mejorar equipos de sistemas de los funcionarios para que las reuniones y la información fluya.
9. Mejorar la respuesta que dan.
10. Mejorar los tiempos de respuesta. Necesitamos PAGAR la plusvalía y es difícil porque dependemos de Catastro y SDP.
11. Muy mal lo de preguntar la parte sexual.
12. Por favor incluir a más personas, solo dijeron que 4.
13. Porque me preguntan mi orientación social en una encuesta sobre la atención de planeación??
14. Que haya diferentes tipos de citas, ya sea virtual o presencial, pero que la persona pueda elegir.
15. Que tiene que ver por quien me siento atraído con el trámite que realice y el cual me están pidiendo que evalúe? Sean serios y no mezclen temas que no tienen absolutamente nada que ver!!!!
16. Sería bueno que al ciudadano durante la videoconferencia se le permitieran permisos para compartir en pantalla documentos para que el funcionario pueda verlos durante la cita.
17. Si se podría mirar dependiendo de las dudas, durante la cita virtual programar una cita presencial si se amerita.
18. Que el profesional pueda expedir el Certificado de Uso de Suelo de manera directa.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

19. Urbanísticamente se deben generar procedimientos más ágiles para dar solución a las incongruencias cartográficas que en la ciudad en general son muchas

Fortalezas del servicio, que se recogen en las observaciones que justifican porque continúa y recomienda el servicio:

- La información suministrada es completa y clara
- Es un servicio ágil y permite contacto efectivo
- El servicio se ajusta a las necesidades de evitar desplazamiento y contacto
- El trato de los servidores es amable y muy profesional
- Cumplida la atención de la cita. Información clara y completa que resuelve la solicitud que elevé mediante correo electrónico. Amable y profesional la funcionaria que atendió la cita virtual.
- La información es clara, resuelven todas las dudas, se toman el tiempo de explicar y dar opciones para seguir consultando y poder solucionar o responder a la consulta.
- Me parece más práctico que estar en un lugar público haciendo una fila eterna, exponiéndonos al covid, a la inseguridad, perdiendo tiempo en desplazamientos y tráfico fuerte.
- El arquitecto que me atendió fue muy amable y respondió con exactitud lo que se le preguntó. Muy buen servicio.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

4. Seguimiento a los estándares del servicio

Desde el año 2020 que se diseñó el servicio de citas virtuales para la atención especializada, se definieron los criterios o estándares que permiten evaluar el servicio de atención especializada por citas virtuales. A continuación se presenta el análisis de cada uno de los estándares para el primer semestre de 2022.

1. Estándar general del servicio:

Se evalúan los días que tiene de espera el ciudadano desde el día hábil siguiente al registro de la solicitud del servicio:

- De 2-10 días, Cumplimiento del estándar
- Mayor a 11 días, Incumplimiento del estándar

En la tabla 24 se detallan la cantidad de citas atendidas por mes, de 873 citas atendidas, el 97% que corresponde a 848 citas cumplió el estándar del servicio entre 2 a 10 días hábiles, y el 3% que corresponde a 25 citas superó el estándar de más de 10 días.

Tabla No. 24. Cumplimiento del estándar general del servicio por mes. SDP. 2022.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Participación
2-10 días	129	144	153	137	132	153	848
% cumple estándar	98%	95%	97%	96%	100%	97%	97%
Mayor a 10 días	3	8	4	6	0	4	25
% Incumple estándar	2%	5%	3%	4%	0%	3%	3%
Total	132	152	157	143	132	157	873

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

En el gráfico 3 se observa que para el primer semestre que existe un comportamiento de cumplimiento del estándar alto y al principio del semestre los meses de febrero y abril presentan una cifra mayor de incumplimientos.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 3. Cumplimiento del estándar general del servicio por mes.
Servicio citas virtuales. SDP I semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

2. Estándar de Gestión Interna – Dirección de Servicio al Ciudadano:

Esta medición es el tiempo que le toma al profesional realizar el análisis e investigación del predio de consulta en las diferentes aplicaciones (ArcGIS, Sinupot, etc.) hasta él envió a las diferentes Direcciones que hacen parte de la Secretaría Distrital de Planeación, para la asignación del profesional que va a atender la cita. De esta actividad se derivan las siguientes acciones:

- La solicitud pertenece a un trámite de SISBEN
- La solicitud no es competencia de la Secretaría Distrital de Planeación.
- La solicitud requiere que se realice una radicación virtual para obtener una respuesta por escrito.
- La solicitud pertenece a un trámite de Archivo Central o Planoteca.

Este se califica de la siguiente manera:

- 2-5 días, Cumplimiento del Estándar
- Mayor a 5 días, Incumplimiento del estándar

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



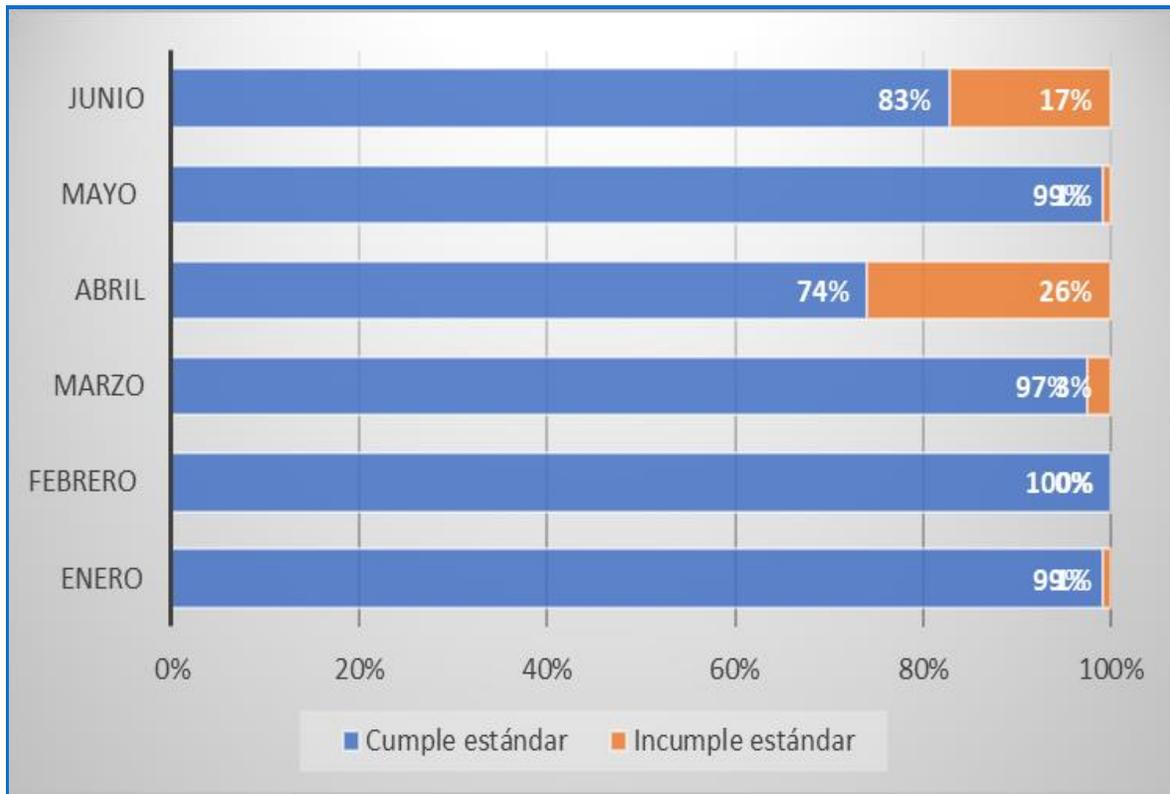
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 25. Cumplimiento del estándar general del servicio por mes. SDP. 2022.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Participación
2 - 4 días	131	152	153	106	131	130	803
% cumple estándar	99%	100%	97%	74%	99%	83%	92%
Mayor a 5 días	1	0	4	37	1	27	70
% Incumple estándar	1%	0%	3%	26%	1%	17%	5%
Total	132	152	157	143	132	157	873

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

Gráfico 4. Cumplimiento del estándar proceso interno (DSC) por mes. Servicio citas virtuales. SDP I semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

3. Estándar de Asignación de Citas:

La medición de este estándar se cuenta desde el día que la Dirección de Servicio al Ciudadano envía a los coordinadores de las diferentes Direcciones la solicitud de asignación hasta el día que se atiende la cita.

- 2-4 días, cumplimiento del estándar
- Mayor a 5 días, incumplimiento del estándar.

En la Tabla 26 se observa el registro por dependencia cada mes, el término de cumplimiento del estándar para el primer semestre el 63% de las citas cumplieron el estándar y el 37% no cumplieron. El área que más tiene mayor cantidad de registros de citas gestionadas es la Dirección de Servicio al Ciudadano²

Tabla No. 26. Cumplimiento estándar de asignación de citas por dependencia I semestre de 2022.

Dirección	2-4 días							Cumplimiento del Estándar	Mayor a 4 Días							Incumplimiento del Estándar
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	
Servicio al Ciudadano	35	39	46	39	29	25	213	89%	5	7	0	7	2	5	26	11%
Estratificación	3	1	1	1	5	26	37	84%	0	5	1	1	0	0	7	16%
Vías, Transporte y Servicios Públicos	19	3	12	13	18	14	79	50%	14	17	19	15	7	8	80	50%
Norma Urbana	2	1	4	0	2	0	9	75%	1	0	0	0	2	0	3	25%
Información Cartografía y Estadística	3	0	2	0	2	3	10	83%	0	2	0	0	0	0	2	17%
Taller del Espacio Público	7	13	10	6	0	2	38	81%	1	3	1	3	0	1	9	19%
Planes Maestros y Complementarios	6	3	2	2	0	2	15	47%	1	3	4	1	7	1	17	53%
Planes Parciales	4	2	4	5	5	2	22	39%	0	7	7	6	8	7	35	61%
Patrimonio y Renovación Urbana	9	9	12	10	6	3	49	47%	2	9	9	15	10	10	55	53%
Amiente y Ruralidad	0	1	1	1	5	0	8	50%	0	4	2	0	1	1	8	50%
Economía Urbana (Plusvalía)	3	3	8	0	6	2	22	100%	0	0	0	0	0	0	0	0%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	14	3	2	6	1	6	32	32%	3	23	2	11	16	13	68	68%

Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

En la gráfica se detalla el cumplimiento del estándar de la asignación de cita por dependencia, las dependencias que tienen por encima del 80% de cumplimiento del estándar son las direcciones de: Servicio al Ciudadano, Economía Urbana, Estratificación, y Taller del Espacio Público. En términos de incumplimiento del estándar, las áreas que presentan un porcentaje mayor por encima del promedio del semestre 28% son: Patrimonio

² En la calificación del servicio en el formato de calificación no se tiene el nombre de la dependencia sino (Uso del Suelo) por lo que en el momento de seleccionar quien atendió el servicio se pudo asignar a otra dependencia,

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

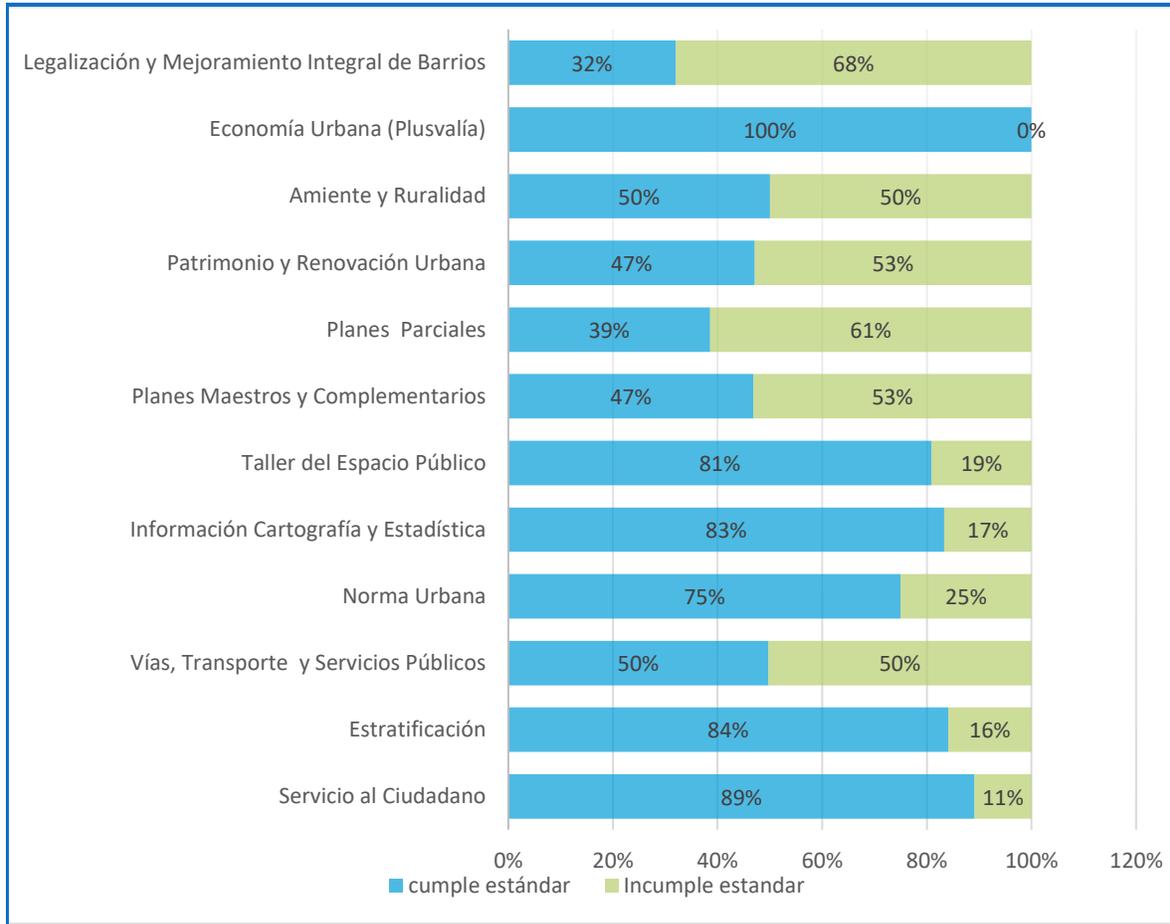
Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

y Renovación Urbana, Planes Parciales, Vías Transporte y Servicios Públicos, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana.

Gráfico 4. Cumplimiento del estándar asignación de cita por dependencia. Servicio citas virtuales. SDP I semestre.



Fuente: SDP. Dirección de Servicio al Ciudadano. Matriz de registro y seguimiento servicio de atención especializada por agendamiento. 2022.

5. Acciones implementadas

Durante el primer semestre de 2022 se han realizado las siguientes acciones:

- Se realizaron Jornadas de cualificación en protocolos de servicio y manejo de la herramienta meet para la prestación de un servicio de calidad a los servidores que fueron asignando las dependencias para la prestación del servicio.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Actualización del formulario web para el registro de citas con el fin de incluir variables tanto para el servicio de citas virtuales como para el de servicios documentales.
- Se realizaron reuniones de revisión de estándares y aspectos a mejorar con los servidores designados en las dependencias para coordinar las asignaciones de cita.
- Elaboración de un instructivo para el servicio de citas virtuales con los diferentes roles que participan incluyendo el protocolo del servicio.
- Seguimiento a los estándares de servicio y atención a las observaciones que brindan los ciudadanos.
- Comunicaciones desde la Directora de Servicio al Ciudadano con las dependencias que presentaron mayores afectaciones en el cumplimiento del estándar de asignación de citas.
- Fortalecimiento del equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano con el fin de mejorar los estándares teniendo en cuenta el incremento de la demanda del servicio.
- Elaboración de instructivo para los ciudadanos que requieren radicar y se les remitía el instructivo para radicar por el portal web www.sdp.gov.co.
- Se realizó unas jornadas con las dependencias relacionadas con Lenguaje Claro y la importancia de la sencillez en el lenguaje al comunicar aspectos técnicos.

6. Acciones por realizar:

- Realizar jornadas de socialización del presente informe con los resultados y aspectos más relevantes para definir acciones de mejora conjuntas.
- Revisar los compromisos de las dependencias que brindan la atención especializada a la ciudadanía, para aumentar la oferta de servicio, debido a que se reconoce muy bien la calidad del servicio prestado, pero no la oportunidad con que se agenda la cita.
- Fortalecer los protocolos de servicio en los servidores mediante cualificaciones relacionadas con competencias para la atención a la ciudadanía y en lenguaje claro y comunicación efectiva.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

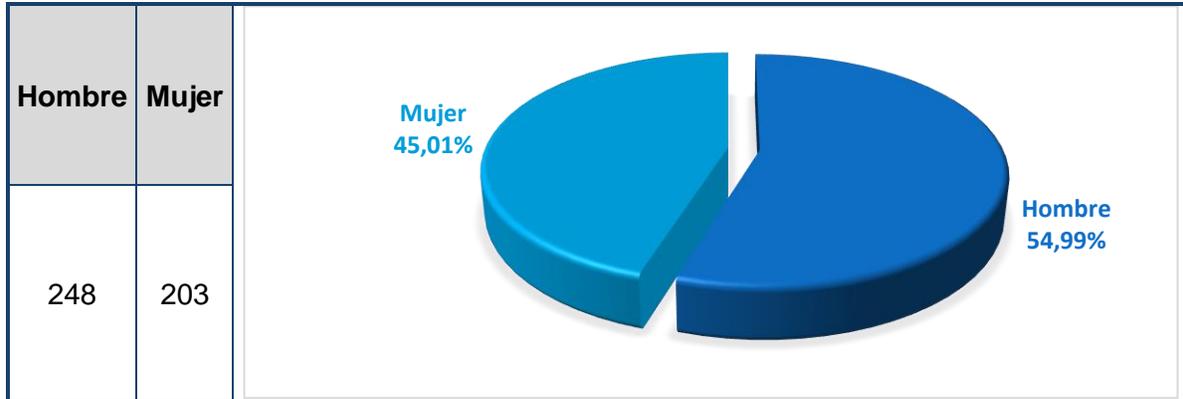


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

7. Caracterización de los usuarios – Servicio de atención de citas virtuales por agendamiento

A continuación, se presentan los resultados de las variables demográficas de los usuarios de servicio de citas virtuales de atención especializada por agendamiento en el primer semestre de 2022.

Gráfico No. 5. Usuarios por sexo de nacimiento



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

De acuerdo con los 451 registros de las encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios del servicio de citas virtuales, el 54.99% de los usuarios es decir 248, tiene como sexo de nacimiento hombre frente al 45.01% que tiene como sexo de nacimiento mujer es decir 203 usuarios.

Tabla No. 27. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Rangos de Edad y Sexo. Segundo Semestre de 2021

Rango de Edad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Entre 18 y 25 años	19	4,21%	25	5,54%	44	9,76%
Entre 26 y 35 años	58	12,86%	65	14,41%	123	27,27%
Entre 36 y 45 años	63	13,97%	56	12,42%	119	26,39%
Entre 46 y 55 años	63	13,97%	29	6,43%	92	20,40%
Mayor de 55 años	45	9,98%	28	6,21%	73	16,19%
Total general	248	54,99%	203	45,01%	451	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

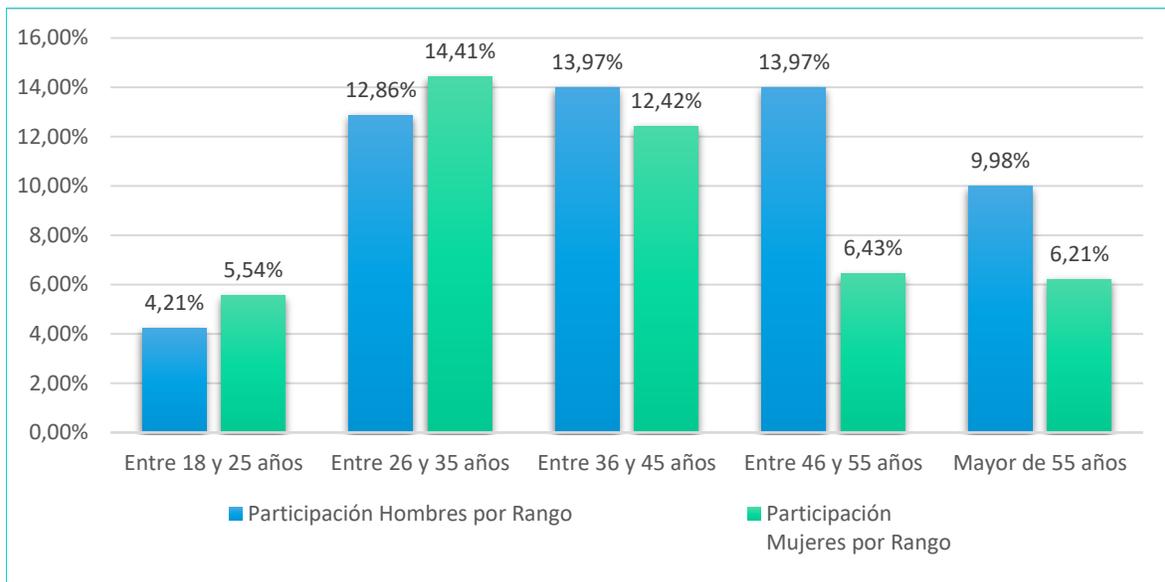


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En términos de rango de edad se observa que el 74.06% de los usuarios se ubica entre los 26 a 55 años, siendo el rango de 26 a 35 años el que cuenta con mayor número de usuarios, con el 27.27%, en este rango las mujeres participan con el 14.41% siendo la participación más alta dentro de los rangos de edad estudiados, mientras que los hombres representan el 12.86%.

El rango entre 36 a 55 años es el más representativo para los hombres con el 27.94%, el rango de edad con menor participación en el semestre es entre los 18 y 25 años con el 4.21% para los hombres y el 5.54% para las mujeres, el detalle de esta información se puede detallar en la Tabla No. 27.

Gráfico 6. Usuarios servicio citas virtuales por rango de edad. Hombres vs Mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

7.1. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo

Los usuarios del servicio de citas virtuales para el primer semestre de 2022, en un 45.23% registraron tener estudios universitarios completos, un 33.04% registró tener estudios de postgrado completos, sumadas estas dos categorías es un 78.27% de los usuarios, lo que está directamente relacionado con la información que brinda la entidad en materia de norma urbana y los diferentes instrumentos de planeación territorial.

En términos de nivel educativo por sexo de nacimiento, los hombres registran en estudios universitarios completos el 25.72% y las mujeres el 19.51%, respecto al nivel de Posgrado completo el 16.41% de los hombres se ubicaron en este nivel contra el 16.63% de las mujeres.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 28. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Sexo. Segundo semestre de 2021

Nivel Educativo	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Porcentaje
Básica Primaria	0	0,00%	4	0,89%	4	0,89%
Básica Secundaria (6° - 9°)	4	0,89%	1	0,22%	5	1,11%
Básica Vocacional (10°-11)	3	0,67%	6	1,33%	9	2,00%
Posgrado Completo	74	16,41%	75	16,63%	149	33,04%
Posgrado Incompleto	16	3,55%	10	2,22%	26	5,76%
Técnico/Tecnólogo Completo	19	4,21%	14	3,10%	33	7,32%
Técnico/Tecnólogo Incompleto	3	0,67%	2	0,44%	5	1,11%
Universitario Completo	116	25,72%	88	19,51%	204	45,23%
Universitario Incompleto	13	2,88%	3	0,67%	16	3,55%
Total general	248	54,99%	203	45,01%	451	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

Al comparar los datos de nivel educativo vs el rango de edad encontramos que el rango entre 26 y 35 años con estudios Universitarios completos es el que mayor número de usuarios registra con 68 personas, le sigue el rango entre 36 y 45 años con Posgrado completo con 62 personas, le sigue de cerca el rango de, reforzando lo expresado en el punto anterior, el detalle de esta información se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 29. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Nivel Educativo y Rango de Edad. Segundo semestre de 2021

Nivel Educativo	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor de 55 años	Total general	Participación
Básica Primaria			2	2		4	0,89%
Básica Secundaria (6° - 9°)				1	4	5	1,11%
Básica Vocacional (10°-11)		1	2	2	4	9	2,00%
Posgrado Completo	2	37	62	30	18	149	33,04%
Posgrado Incompleto	6	5	3	4	8	26	5,76%
Técnico/Tecnólogo Completo	6	7	10	4	6	33	7,32%
Técnico/Tecnólogo Incompleto		2	1		2	5	1,11%
Universitario Completo	24	68	36	46	30	204	45,23%
Universitario Incompleto	6	3	3	3	1	16	3,55%
Total general	44	123	119	92	73	451	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2

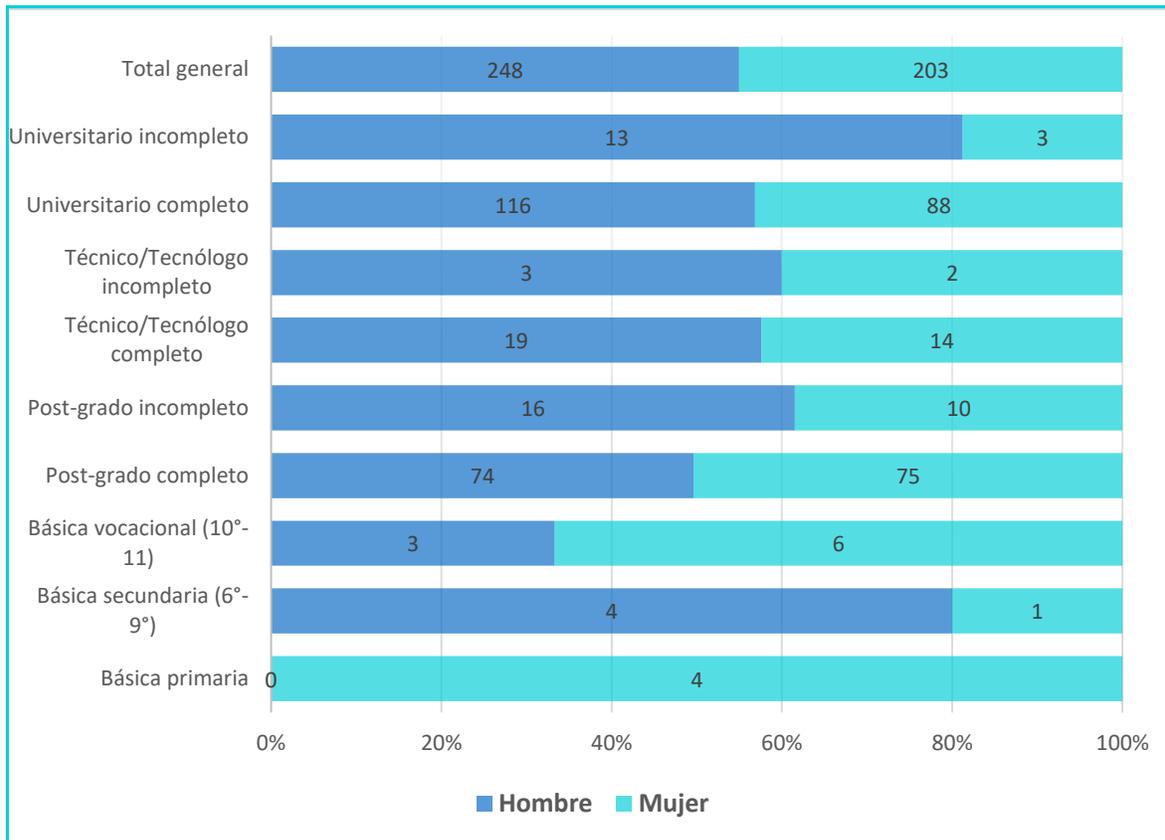
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfico 7. Usuarios servicio citas virtuales por nivel educativo. Hombres y Mujeres.



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

7.2. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

Respecto a la caracterización de usuarios servicio citas virtuales por localidad y sexo de nacimiento, el 58.61% de los usuarios del servicio de citas virtuales habitan las localidades de Usaquén (17.90%), Suba (16.78%), Kennedy (12.98%) y Chapinero (10.96%) y por debajo del 10% están los registros de los usuarios en las demás localidades de la ciudad.

El origen de los ciudadanos es similar para ambos sexos solo cambia el orden de importancia, para el caso de los hombres las tres primeras localidades en número de usuarios son: Usaquén, Suba, y Kennedy, para el caso de las mujeres son: Suba, Usaquén, y Kennedy, las localidades con menor afluencia de ciudadanos son: La Candelaria con el 0.67% (3 ciudadanos), Tunjuelito con el 0.45% (2 ciudadanos) y Los Mártires con el 0.67% (3 ciudadanos).

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

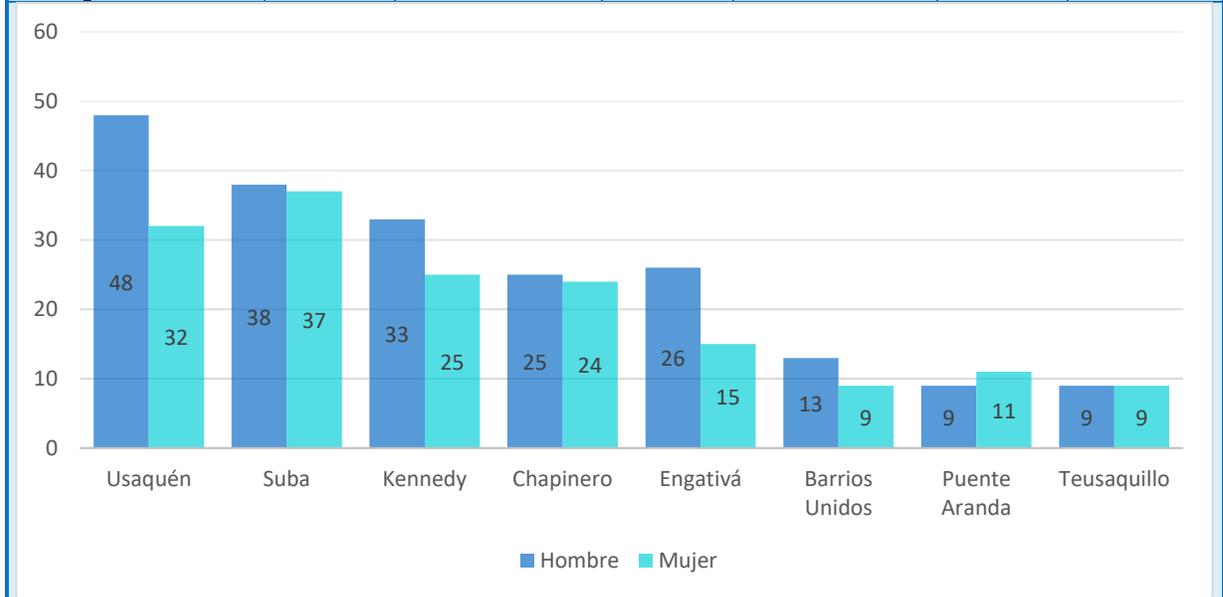
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Tabla No. 30. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Sexo.

Localidad	Hombre	Participación Hombres por Rango	Mujer	Participación Mujeres por Rango	Total general	Participación
Usaquén	48	10,74%	32	7,16%	80	17,90%
Suba	38	8,50%	37	8,28%	75	16,78%
Kennedy	33	7,38%	25	5,59%	58	12,98%
Chapinero	25	5,59%	24	5,37%	49	10,96%
Engativá	26	5,82%	15	3,36%	41	9,17%
Barrios Unidos	13	2,91%	9	2,01%	22	4,92%
Puente Aranda	9	2,01%	11	2,46%	20	4,47%
Teusaquillo	9	2,01%	9	2,01%	18	4,03%
San Cristóbal	10	2,24%	5	1,12%	15	3,36%
Fuera de Bogotá	6	1,34%	7	1,57%	13	2,91%
Fontibón	4	0,89%	6	1,34%	10	2,24%
Bosa	6	1,34%	4	0,89%	10	2,24%
Usme	4	0,89%	3	0,67%	7	1,57%
Rafael Uribe Uribe	4	0,89%	2	0,45%	6	1,34%
Ciudad Bolívar	2	0,45%	4	0,89%	6	1,34%
Antonio Nariño	1	0,22%	5	1,12%	6	1,34%
Santa Fe	4	0,89%	1	0,22%	5	1,12%
La Candelaria	3	0,67%		0,00%	3	0,67%
Tunjuelito	1	0,22%	1	0,22%	2	0,45%
Los Mártires	1	0,22%		0,00%	1	0,22%
No sabe/ No responde	1	0,22%	3	0,67%	4	0,89%
Total general	247	55,26%	200	44,74%	447	100,00%



Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tomando en cuenta los rangos de edad con respecto a la localidad registrada por los usuarios, encontramos que el rango entre los 26 y 35 años es el que mayor número de usuarios registra con 23 personas, al igual que la localidad de Chapinero en el rango entre 36 y 45 años.

La localidad de Kennedy registra el segundo lugar con 21 usuarios en el rango entre los 26 y 35 años el detalle de esta información se puede analizar en la siguiente tabla:

Tabla No. 31. Caracterización de usuarios servicio citas virtuales. Localidad y Rango de edad, Segundo Semestre de 2021.

Localidad	Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Mayor de 55 años	Total general	Participación
Usaquén	5	23	21	20	11	80	17,74%
Suba	11	19	11	14	20	75	16,63%
Kennedy	1	21	20	9	7	58	12,86%
Chapinero	8	8	23	7	3	49	10,86%
Engativá	2	8	7	18	6	41	9,09%
Barrios Unidos	1	3	10	3	5	22	4,88%
Puente Aranda	2	8	4	3	3	20	4,43%
Teusaquillo	2	6	4	4	2	18	3,99%
San Cristóbal	4	4	3	2	2	15	3,33%
Fuera de Bogotá	1	4	4	1	3	13	2,88%
Fontibón		6	1	2	1	10	2,22%
Bosa	2	3	2		3	10	2,22%
Usme		2	3		2	7	1,55%
Rafael Uribe Uribe		2	1	2	1	6	1,33%
Ciudad Bolívar	1		2	2	1	6	1,33%
Antonio Nariño	4			1	1	6	1,33%
Santa Fe		2	1	1	1	5	1,11%
No sabe/ No responde		2	2			4	0,89%
La Candelaria				2	1	3	0,67%
Tunjuelito		1		1		2	0,44%
Los Mártires		1				1	0,22%
Total general	44	123	119	92	73	451	100,00%

Fuente: Base de registro de encuestas de satisfacción de citas virtuales de atención especializada. Dirección de Servicio al Ciudadano- SDP. Junio 2022.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Anexo 1 –

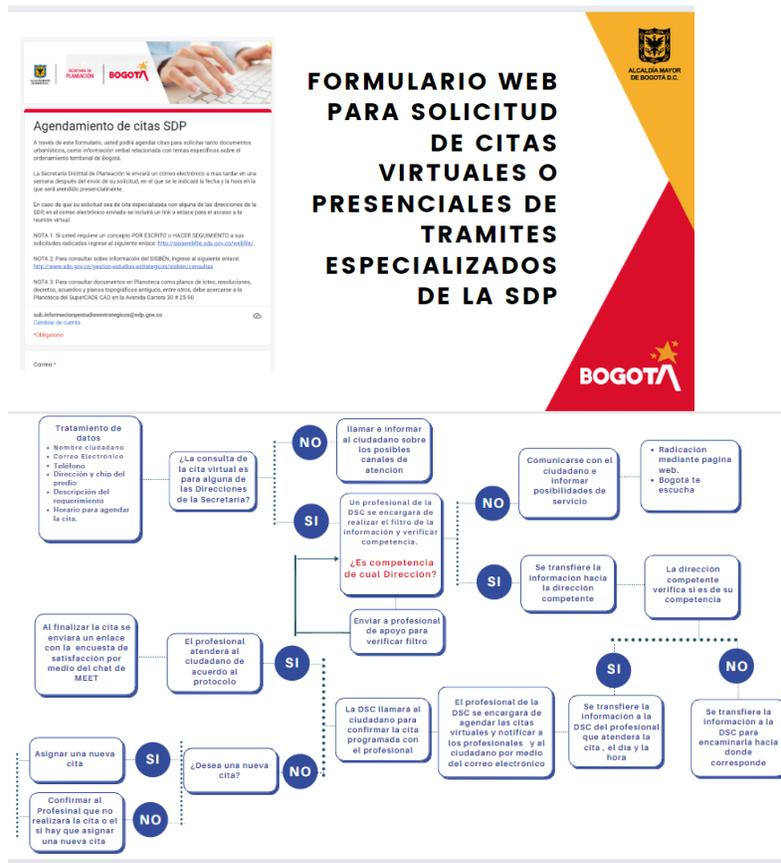
Servicio De Citas Virtuales por Agendamiento

La Secretaria Distrital de planeación pensando en la comodidad de la ciudadanía, estructuró a raíz del inicio de la pandemia y por los cierres establecido en los puntos de atención presencial, el servicio de citas virtuales para la atención de tramites especializados de la SDP.

En la actualidad el servicio de citas virtuales especializadas se encuentra totalmente estructurado y se ha iniciado un servicio hibrido, dando apertura a las citas presenciales a partir del mes del mes de Julio.

A continuación, se describe el paso a paso de las actividades

1. Diseño del flujo de Servicio



EVI TE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

2. Requerimiento ciudadano

Registro del requerimiento del ciudadano por diferentes medios: el principal centro de adquisición es el formulario web (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevZTOG-Yb_7ukoQCwzd7CMaxOYD6prBtWCVgah-e7E507FfQ/viewform), llamada telefónica o correo electrónico de profesionales que se encuentran en el punto de atención presencial en los puntos de atención de la Red CADE y por último la línea 195.

Agendamiento de citas SDP

A través de este formulario, usted podrá agendar citas para solicitar tanto documentos urbanísticos, como información verbal relacionada con temas específicos sobre el ordenamiento territorial de Bogotá.

La Secretaría Distrital de Planeación le enviará un correo electrónico a más tardar en una semana después del envío de su solicitud, en el que se le indicará la fecha y la hora en la que será atendido presencialmente.

En caso de que su solicitud sea de cita especializada con alguna de las direcciones de la SDP, en el correo electrónico enviado se incluirá un link o enlace para el acceso a la reunión virtual.

NOTA: De requerir información del Sisbén, regrese a la página principal y en "enlaces de interés" seleccione "Sisbén".

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES *

En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se informa que los datos personales de los titulares de datos que sean suministrados en virtud de las actividades y operaciones celebradas con la Secretaría Distrital de Planeación serán tratados de acuerdo con la Política Interna de Protección de Datos Personales y mediante la adopción de medidas de seguridad de

3. Transferencia del requerimiento del ciudadano hacia la Dirección de Servicio al Ciudadano.

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Formulario agendamento de citas VER3 (respuestas) ☆ □ ☰

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda

100% 123 - Predetermi... 10 - B I Z A - Marca temporal

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Marca temporal	Dirección de conoelect	TRATAMIENTO DE DATI LINEA 195		Tipo de identificación	Número del documento C	Empresa o entidad	Nombre (s)	Apellido (s)	Teléfono de contacto	Selección del grupo étnic	¿Tiene alguna condición de sexo de
2	1/03/2021 9:05:19	sivarquitectura61@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	79153280	SV ARQUITECTURA S	FERNANDO ENRIQUE	VILLAMARIN BONILLA	3103340269	3103652803	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
3	1/03/2021 9:15:13	willianloido@yahoo.es	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	79136220		WILLIAN LOID	CANON BERNAL		3112785204	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
4	1/03/2021 9:15:30	inmuebleyconstruccion	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	51628088	NIA	Nubia estela	Gutiérrez hortia		3102576161	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Femeni
5	1/03/2021 9:29:26	josewob64@gmail.com	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	79296541	Particular	José Wilson	Ortiz Baquero	2499635	3054625511	Blanco, castizo o mestizo; Veterano de guerra; Masculi
6	1/03/2021 9:29:28	kurbe@googlemail.com	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	53496580	PINILLA GONZALEZ Y FLYZ STEPHANI		URIBE BRICEÑO		3113868059	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Femeni
7	1/03/2021 9:30:39	ingyictorcastellanos@yahoo	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	19101615		Victor Julio	Castellanos Rodríguez	3153677903		Blanco, castizo o mestizo; Adulto mayor; Masculi
8	1/03/2021 9:37:32	catalinivienes@hotmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	1013593935		carlos herman	vargas baquero		3212959596	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
9	1/03/2021 9:37:43	nehemo@gmail.com	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	79595315		Nelson	Hernandez		3003506751	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
10	1/03/2021 9:42:49	alejtoresmalagon@gig	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	70733404	Construmed ingeniería	Alejandro	Torres		3101383780	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
11	1/03/2021 9:44:30	luz.cuevas.silva@gmail.c	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	102658195	NIA	Luc Soreli	Cuevas Silva		3114570843	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Femeni
12	1/03/2021 9:45:21	arc_jisama@yahoo.com	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	79095611		YIMI	SANCHEZ MARTINEZ	3115736381	4207059	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
13	1/03/2021 9:49:11	lorodriguezpirajan@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	80232622	ARCHIVO DE PLANEAC	ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN		3002008082	Afrodescendiente; raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi
14	1/03/2021 9:50:20	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA ANDREA	AGUIRRE LUGO		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
15	1/03/2021 9:54:23	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
16	1/03/2021 9:57:37	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
17	1/03/2021 9:57:53	lorodriguezpirajan@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN		3002008082	Afrodescendiente; raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi
18	1/03/2021 9:59:41	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
19	1/03/2021 10:01:28	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
20	1/03/2021 10:01:28	acastanedajaimes@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	1015460415		Angela Marcela	Castañeda Jaimes		7587701321	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Femeni
21	1/03/2021 10:03:24	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
22	1/03/2021 10:05:34	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
23	1/03/2021 10:07:20	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
24	1/03/2021 10:09:26	lorodriguezpirajan@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN		3002008082	Afrodescendiente; raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi
25	1/03/2021 10:10:33	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
26	1/03/2021 10:12:28	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
27	1/03/2021 10:13:13	lorodriguezpirajan@gmail	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	80232622		ISRAEL ANDRES	RODRIGUEZ PIRAJAN		3002008082	Afrodescendiente; raizal; Ninguna de las anteriores; Masculi
28	1/03/2021 10:13:35	secretaria@construtora	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	1022934708	CONSTRUCTORA MMV	Ruben Darío	Mediana Suarez		2143999	Blanco, castizo o mestizo; Ninguna de las anteriores; Masculi
29	1/03/2021 10:14:20	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
30	1/03/2021 10:16:14	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni
31	1/03/2021 10:17:59	lilianandrea.aguirre@unisi	SI autorizo el tratamiento de mis datos		Cédula de Ciudadanía	52821224	UNIVERSIDAD INCCA C	LILIANA	AGUIRRE		3166224248	Blanco, castizo o mestizo; Mujer embarazada; Femeni

4. Se realiza llamada al ciudadano para hacer el filtro y la verificación de información recibida.

Autoguardado Estandares enero-marzo Buscar Lina Marcela Castañeda Castañeda

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 10

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

F2	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
DIRECCION	CHP	DESCRIPCION	HORA	DIRECCION ENCARGADA	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	OBSERVACIONES	VERIFICACION			
Calle 6 Bis n 80 c-73 AA40081F3JH, Xa 911657 Ys 104-438, UPZ 46 CASTILLA 5- 191 (Unico-A). Trat Renovación Urbana de Rendesambo / Comercio y servicios, Zona comercio aglomerado.	AA40081F3JH	Tengo un requerimiento por parte de una inspección de policía, sobre el uso de suaves de mi local comercial, yo tengo una licencia, y solicito el uso de suaves ante su institución, el documento dice que es permitida la actividad, pero al momento de presentar el documento ante la inspección de la estación de policía, ella considera que esa actividad no está permitida por el tamaño del local, queremos una opinión de personas expertas, para aclarar esta situación. Solicitó comunicación telefónica con el policiaero, requiere cita para aclarar Respuesta No 2-2020-58113	Tarde	Dirección de Servicios al Ciudadano	Agendar cita virtual especializada	Agendada el día Viernes 08 de enero de 2021	CITA F1- DSC Día: Viernes 08 de enero de 2021 Hora: 2:00 pm Link: meet.google.com/jgr-ggc-gji Profesional: Franz Gómez (fzomez@sdg.gov.co)			
No ay dirección		Nueva en cuesta de Sisben por cambio de ciudad	Mañana	Sisben	Enviar correo al coordinador del convenio con idepon.	Martes 12 de enero de 2021: Se le envió al correo carolinag@idpon.gov.co	agendada			
CL 38 ABIS SUR 87 B 72 PATIO BONITO	AA40052FFYN	plano de loteo	7:00 a m a 11:00 a.m.	Planeateca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdg.gov.co y proa@sdg.gov.co	Martes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamento de cita	archivo y planeateca			
carrera 84 a # 736 94 sur	AA40149SFJZ	PLANO LOTEO	7:00 a m a 11:00 a.m.	Planeateca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdg.gov.co y proa@sdg.gov.co	Martes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamento de cita	archivo y planeateca			
CARRERA 15 # 54 - 08 SUR	AA4020UMHY	la ciudadana solicita informacion de plano de loteo	7:00 a m a 11:00 a.m.	Planeateca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdg.gov.co y proa@sdg.gov.co	Martes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamento de cita	archivo y planeateca			
d 65sur #77-13	AA40051SOKL	SOLICITA CITA PARA PLANEO DE LOTEO Y NORMIA URBANISTICA	7:00 a m a 11:00 a.m.	Planeateca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdg.gov.co y proa@sdg.gov.co	Martes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamento de cita	archivo y planeateca			
ora 104400r#91a-49 sur casa 215	AA40222CBW	SOLICITA CITA PLANEO DE LOTEO	7:00 a m a 11:00 a.m.	Planeateca	Enviar a los correos electrónicos: confirmacioncitas@sdg.gov.co y proa@sdg.gov.co	Martes 05 de enero de 2021: Se envió para agendamento de cita	archivo y planeateca			
CRA 194A Bis No. 61A-49 sur casa 218 X=85-279 Y=104-872, UPZ 86 EL PORVENIR, 5-2 Trat de Desamblaje	AA40222CBW	SOLICITA CITA PARA NORMA URBANISTICA DEL PREDIO Solicito comunicación telefónica con la policiaero, va a tramitar ante la Ciudadanía Urbana una Licencia de Ampliación y requiere saber la norma para ampliar de 2 a 3 pisos (EDIFICABILIDAD)	7:00 a m a 11:00 a.m.	Dirección de Norma Urbana	Agendar cita virtual especializada	Martes 12 de enero de 2021: Se le envió a Gilbert Giovanni Torres (gtorres@sdg.gov.co) para libro	CITA F1- DNJ Día: Jueves 14 de enero Hora: 10 am Link: meet.google.com/wmvm-ijpm-8b Profesional: Inesora Moreno (imoreno@sdg.gov.co)			

REGISTRO DE DATOS RESUMEN MENSUAL Graficas CITAS AGENDADAS Hoja5

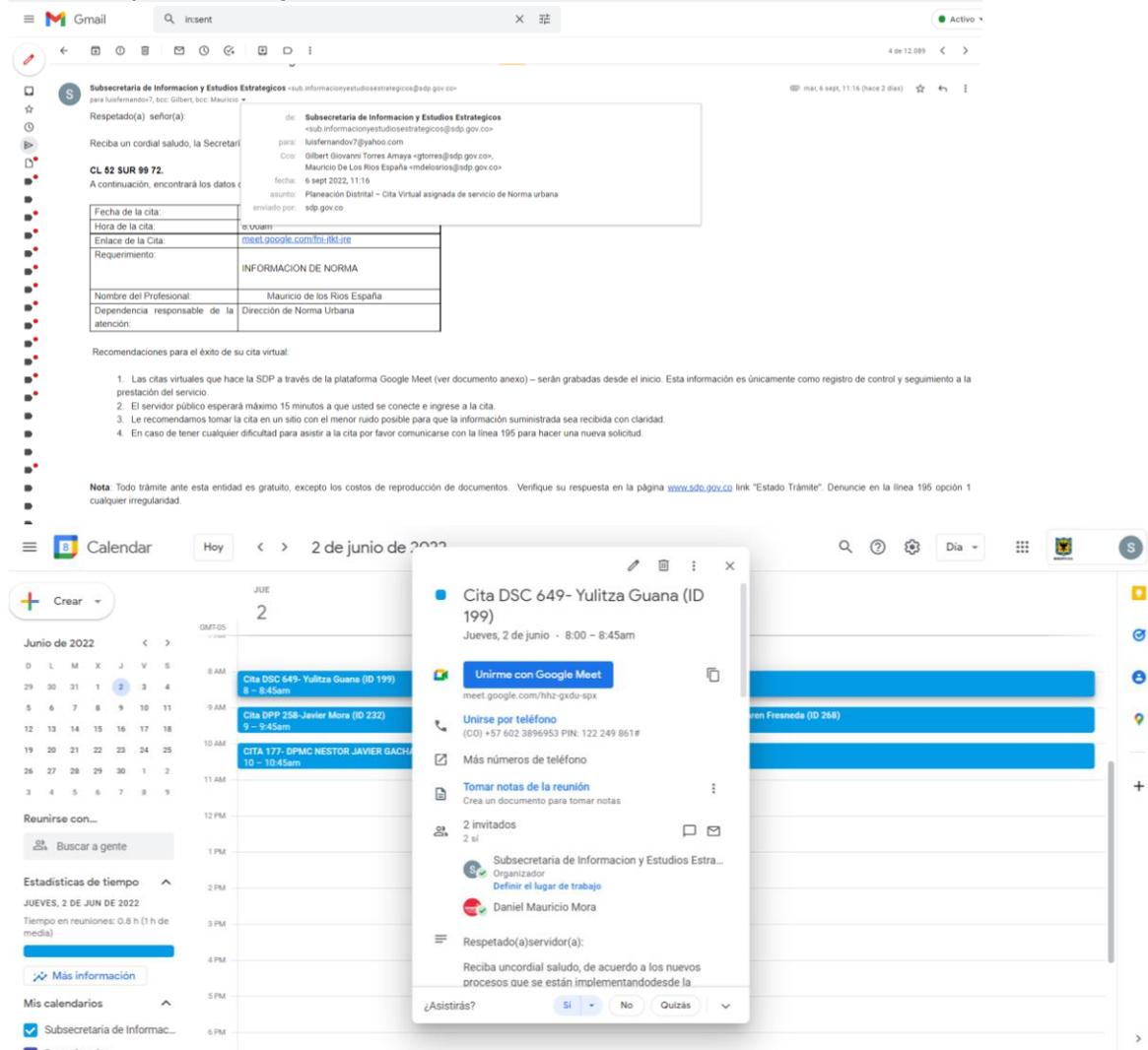
EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

y coordinador. También se realiza el agendamiento directo en Google Calendar, donde se cita al profesional y se envían los datos del ciudadano.



8. Ejecución actividades de CITA VIRTUAL

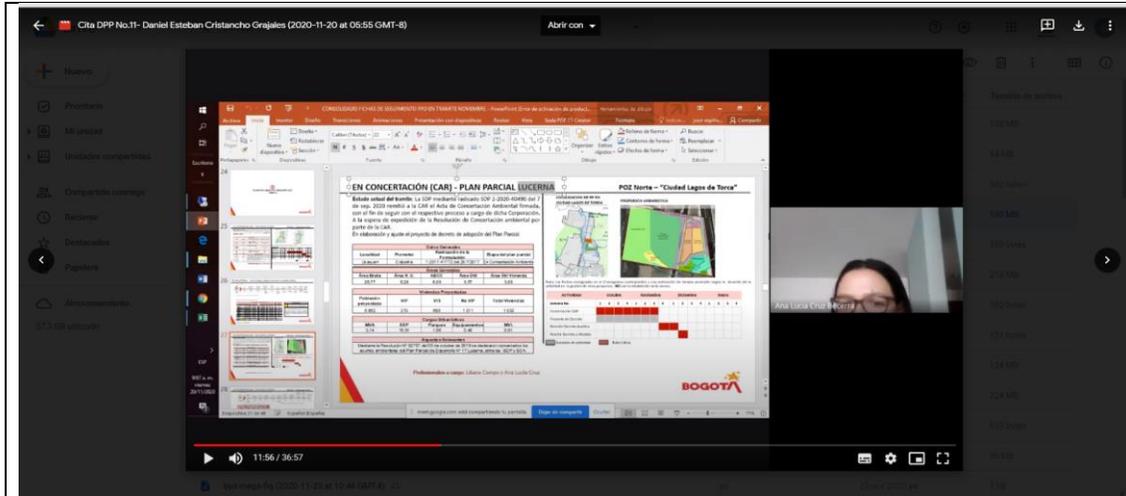
El día de la cita el profesional encargado ingresa a la cita por medio de la herramienta Google Meet, la cual es grabada y monitoreada para el control y seguimiento de la calidad del servicio. (Cuenta: subsecretaría).

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
pisos 5, 8, 13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



9. Medición de satisfacción del servicio

Una vez finalizada la reunión el profesional envía el formulario de la encuesta de satisfacción para que el ciudadano nos califique.



EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N.º 25 -90
 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2
PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.